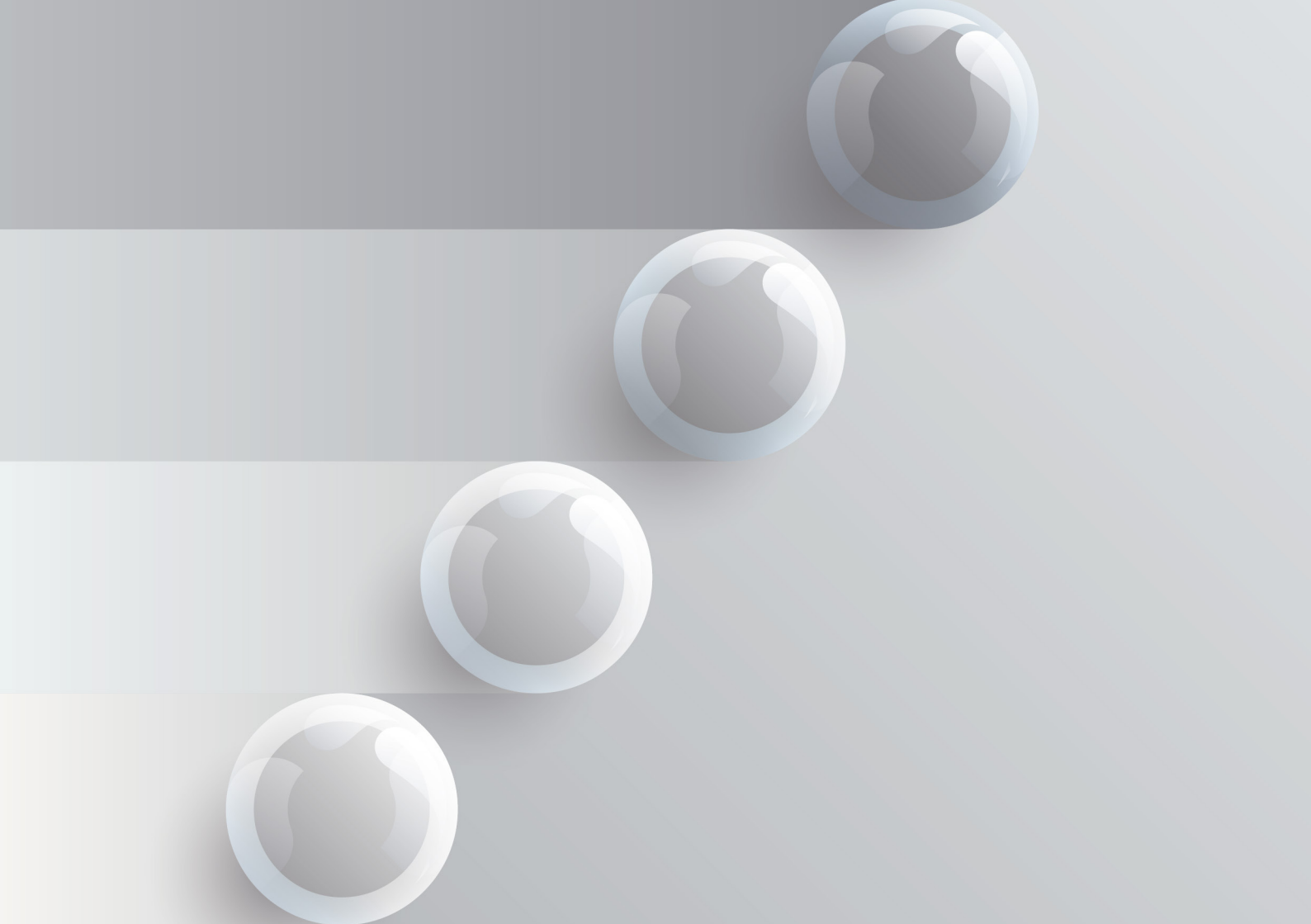


RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022

Relatório estatístico e avaliativo anual
OUVIDORIA DE CONTAS



OUVIDORIA
DO TCE-PR
A serviço do cidadão





TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

OUVIDORIA DE CONTAS

APRESENTAÇÃO:

O Relatório estatístico e avaliativo anual que apresentaremos tem por finalidade demonstrar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de Contas durante o exercício de 2022 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas, triadas, encaminhadas e respondidas pela Unidade.

Vale destacar que a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), como tantas outras unidades internas deste Tribunal precisou ao longo dos meses de maio, junho e julho, se adaptar ao cenário de ausência de sistemas em razão da detecção de atividades maliciosas na estrutura de informática da Casa, ocorridas em 13 de maio.

No entanto, tanto para manter o atendimento ao cidadão, quanto para manter o relacionamento com a sociedade, tendo em vista o nosso importante papel em sermos o canal de comunicação entre o cidadão e o Tribunal de Contas, envidamos esforços para continuar atendendo às mais variadas manifestações advindas da população por telefone.



Assim, a Ouvidoria de Contas, durante o exercício de 2022, buscou mais uma vez contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por intermédio do controle social e do acesso à informação, amoldando-se como um efetivo canal de comunicação entre a administração pública e o cidadão, fundada na independência, ética e profissionalismo.

O respeito ao cidadão há anos vem conduzindo as atividades, numa busca incansável pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas junto à unidade, respeitando-se e dando sigilo às informações, porém, nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.

O desempenho das atividades da Ouvidoria foi fundamentado na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

E é justamente com base na publicidade, na transparência pública e nos termos do artigo 175-A, XXIII do Regimento Interno, combinado com o artigo 30, III, da Lei Federal nº 12.527/2011, Resolução nº 45/2014 e com o artigo 3º inciso VIII, da Resolução nº 06/2003, que esta Ouvidoria de Contas disponibiliza este relatório estatístico e avaliativo anual.

PATRICK MACHADO

Ouvidor de Contas





1. DAS ATIVIDADES:

Mais do que atender a sociedade por intermédio das manifestações registradas, o papel da Ouvidoria é traduzir na prática o exercício do controle social, isto porque, a Ouvidoria é a unidade da instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos e deve atuar na busca de soluções definitivas para as situações apresentadas.

Neste contexto, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de Contas foram realizadas em consonância com as diretrizes constantes da Lei Orgânica, Regimento Interno e Resolução TCE/PR nº 06/2006 deste Tribunal de Contas, bem como, com as Resoluções da ATRICON e com os critérios de Avaliação do “Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC) e, em especial, com o Plano Estratégico e Plano de Gestão desta Corte de Contas.

As atividades da Ouvidoria de Contas também se fundaram no Plano de Trabalho e Plano de Gestão da unidade, elaborado para o biênio (2021/2022).

Importante destacar que o papel da ouvidoria não se restringe ao tratamento das



manifestações registradas em sistema, ou seja, o seu objetivo não é o de apenas tratar tais registros, mas sim, o de engajar e gerar comprometimento de todos os níveis hierárquicos do Tribunal, demonstrando o quão essencial é para o sucesso da instituição que todos entendam que o cidadão está exercendo seu direito.

No cumprimento e desempenho de suas atividades a Ouvidoria busca evidenciar internamente que o trabalho realizado pela unidade ajuda a instituição a maximizar seus esforços, melhorar seus fluxos de trabalho, desenvolver uma relação forte e transparente com seu público, reduzindo o protocolo de processos e impactando positivamente em redução de custos e sanções por intermédio da prevenção.



2. DAS MANIFESTAÇÕES:

Os dados estatísticos que serão aqui apresentados referem-se às manifestações registradas pela comunidade interna e externa ao Tribunal de Contas e correspondem ao total recebido, triado, tratado e respondido no período em análise.

Vale lembrar que a Ouvidoria é o espaço por onde o cidadão exerce sua cidadania, um canal por onde a sociedade exerce o controle social, que conforme previsto regimentalmente compete única e exclusivamente à Ouvidoria.

Assim, a unidade deve ser tida como sendo o canal de comunicação que, ao receber cada manifestação, busca as respostas, informações, orientações, adoção de medidas e os esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

Deste modo, as informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais ações e questões levantadas pela sociedade, suas formas de apresentação e formas de tratamento.

2.1. DO QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA

Durante o exercício em análise (01/01/2022 a 31/12/2022), a Ouvidoria de Contas, no desempenho de suas atividades registrou no Sistema Conte Para a Ouvidoria – CPO, o total de 1.407 manifestações. O quantitativo apresentado foi extraído do Sistema CPO e cruzado com controles efetuados internamente.



Importante salientar que a ferramenta (CPO) foi implementada em 01 de janeiro de 2021 e um de seus objetivos era possibilitar o controle, a gestão e a transparência dos atos da Ouvidoria, em atenção aos procedimentos internos, garantindo a segurança e a confidencialidade das

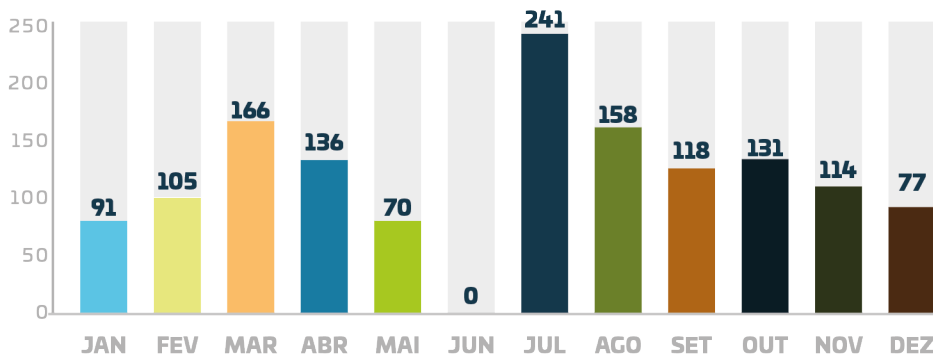


informações. Bem como, melhoria na comunicação e na utilização dos usuários do serviço público, fato que se consumou neste segundo ano de uso da ferramenta.

O total (1.407) de manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:



ATENDIMENTO MÊS A MÊS





Destacamos que o impacto e a discrepância de registros nos meses de maio, junho e julho se deu em razão dos 58 dias em que o Tribunal de Contas ficou impossibilitado de realizar plenamente seus serviços pela detecção de atividades maliciosas na estrutura de informática da Casa, ocorridas em 13 de maio passado. Assim, no período em comento, a Ouvidoria estava realizando atendimentos orientativos apenas por telefone (0800) sem, contudo, poder registrar em seu sistema os atendimentos. Tais registros foram feitos, todos, no mês de julho.

Do total das manifestações registradas (1.407), tem-se que 1.386 foram recepcionadas dentro do período de funcionamento deste Tribunal (01/01/2022 a 16/12/2022), sendo 1.385 respondidas dentro do próprio exercício em questão, ficando em andamento, ou seja, aguardando respostas das unidades técnicas apenas 1 manifestação.

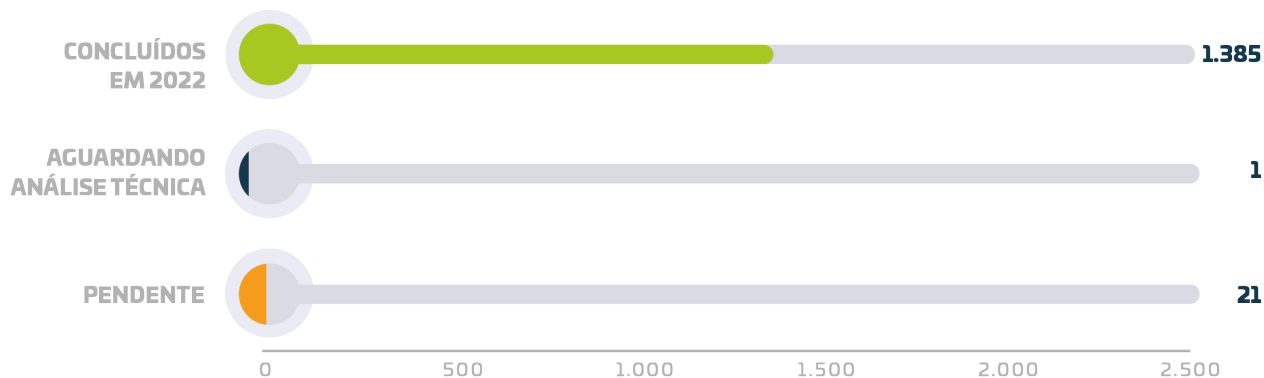
Já no período de 17/12/2022 a 31/12/2022 quando este Tribunal de Contas estava em recesso, foram registradas outras 21 novas manifestações, as quais foram inclusas no cálculo, e se apresentam como manifestações pendentes na demonstração abaixo:



MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2022



TOTAL 1.407



Ao analisarmos o quantitativo de manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas durante o ano de 2022 é possível verificarmos uma queda significativa no número de registros, se comparado ao ano de 2021, onde foram registradas 1.955 manifestações. Ou seja, 548 manifestações a menos, o que representa uma redução de 28,04%.

Mas a situação se mostra dentro da normalidade quando efetua-se análise do cenário,



seja pela situação ainda em ocorrência do alastramento da COVID-19 no país durante o ano de 2022 que, inevitavelmente, prolongou as condições de distanciamento social, ao lado da detecção de atividades maliciosas na estrutura de informática da Casa, ocorridas em 13 de maio passado e que perdurou até próximo do final de julho e da capacitação fornecida pelo Tribunal de Contas, por intermédio desta Ouvidoria, de fomento à implementação de ouvidorias ou canais de comunicação municipais.

Sem contar no aprimoramento da ferramenta de comunicação com a sociedade por parte da Ouvidoria, muito mais eficaz que, dia após dia, facilitou o contato da sociedade com o Tribunal de Contas.

Neste ponto, importante destacar que, com a nova ferramenta, foi possível reduzir ainda mais significativamente o número de demandas registradas em duplicidade junto à Ouvidoria, por exemplo. Em 2021 foram registradas 24 manifestações em duplicidade, contra apenas 14 em 2022, devido à maior facilidade de uso. Vejam que anteriormente à implantação desta ferramenta, tivemos o total de 276 registro em duplicidade (ano de 2020).

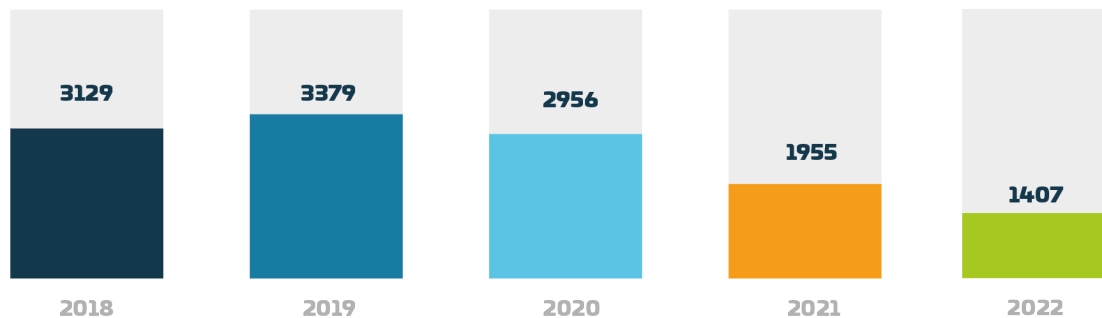
A redução de registros em duplicidade (2021 para 2022) apresenta uma queda de 58,33%, de um ano para o outro, o que impacta positivamente no fluxo de trabalho.



Ademais, não podemos esquecer que em 18/03/2021 foi publicada a Instrução de Serviço nº 144/2021, que dispôs sobre a organização dos serviços da Ouvidoria de Contas quanto ao recebimento e registro das manifestações anônimas ou apócrifas, passando a vedar tais registros.

Considerando as informações mencionadas, o gráfico abaixo busca fazer um comparativo entre a quantidade de manifestações recebidas por esta Ouvidoria de Contas nos últimos 5 (cinco) anos.

COMPARATIVO DOS ÚLTIMOS CINCO ANOS | QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES





2.2. DAS FORMAS DE REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria de Contas, em consonância com o Plano Estratégico 2017-2021 substituído pelo Plano Estratégico 2022-2027 deste Tribunal de Contas de “*ser um Tribunal de Contas mais próximo da sociedade*” e, “*se consolidar com um Tribunal de Contas mais próximo da sociedade*”, alinhada aos regramentos mais atuais sobre a participação da sociedade na vida pública, procurou disponibilizar sem qualquer interrupção na prestação de serviço, em atenção ao princípio da continuidade, 5 (cinco) formas de acesso ao cidadão para o registro de suas manifestações, sendo elas: telefone, e-mail, sistema via internet (pela página da Ouvidoria), carta e presencialmente, conforme observamos abaixo:



ATENDIMENTO PESSOAL

Na sede do Tribunal de Contas,
Sala da Ouvidoria - **Térreo do
Prédio Principal**



TELEFONE

0800 6450645



CARTA

Ouvidoria do Tribunal de Contas
**Praça Nossa Senhora de
Salete, s/nº**
Centro Cívico - Curitiba - Paraná
CEP 80.530-910



PELA INTERNET



01

Acesse www.tce.pr.gov.br



02

No menu superior, clique em **CONTATO**

03

Selecione, no menu lateral esquerdo, a opção
OUVIDORIA

04

Clique em **CRIAR NOVO ATENDIMENTO** para
fazer sua solicitação



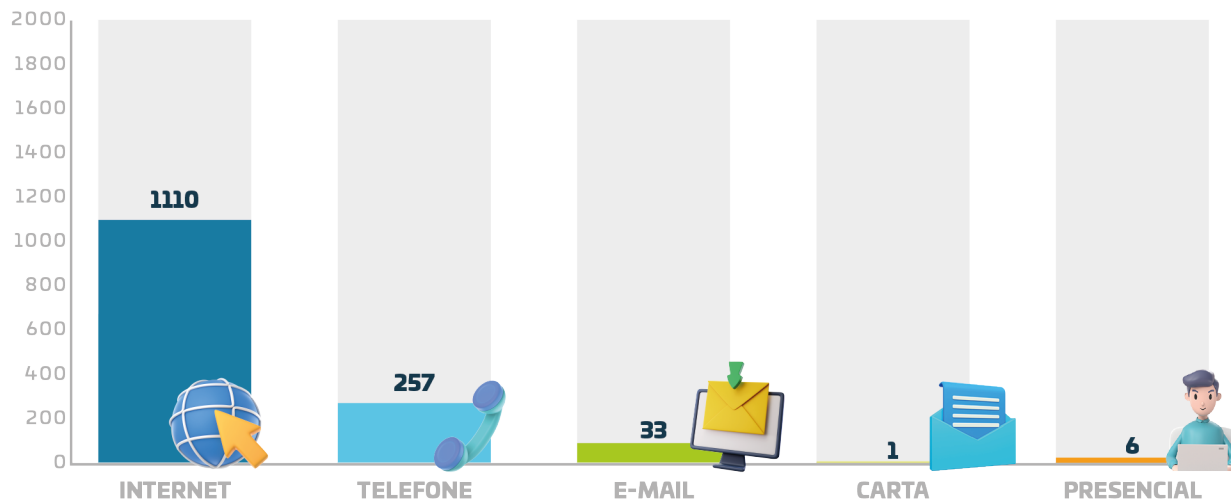
Considerando as possibilidades/formas de registro de manifestações, convém ressaltar a importância e a real necessidade da utilização e investimento na disponibilização de meios informatizados que possibilitem ao cidadão a participação na gestão pública de forma remota e em tempo real, pois o atendimento de forma presencial, por exemplo, se mostra cada vez mais em desuso.

Esta importância se mostra ainda mais latente quando verificamos que 78,89%, ou seja, 1.110 das manifestações foram registradas pelo canal disponível na internet (Portal da Ouvidoria – Sistema Conte Pra Ouvidoria).

Ante a isso, e de modo detalhado, a distribuição e o quantitativo frente às formas de registro das manifestações podem ser observados no gráfico abaixo:



FORMAS DE REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES





2.3. DA NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

O usuário do serviço de Ouvidoria, ou seja, o cidadão, ao se comunicar com o Tribunal de Contas acaba por registrar o que chamamos de manifestação.

A manifestação, ao ser registrada, deve ser classificada pelo próprio usuário quanto a sua natureza, que pode ser: elogio, reclamação, solicitação, sugestão e pedido de acesso à informação. Necessário destacar o entendimento dado a estas classificações.

Por solicitação, entende-se a manifestação que trata de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal de Contas do Estado do Paraná e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica.

Já por reclamação a manifestação que expressa desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pelo Tribunal ou pela atuação ou omissão de servidor, conselheiro, conselheiro substituto, procurador, estagiário ou colaborador no exercício de suas funções ou que relatarem fatos que contenham indícios de irregularidades, de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública praticado por jurisdicionado deste Tribunal, cuja verificação for da competência do Tribunal de Contas do Estado do Paraná,



que possa ser verificada preferencialmente de modo concomitante por este Tribunal de Contas, e que não se enquadram como denúncia ou representação, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica.

Sugestão é a manifestação que versa sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades do Tribunal, que poderá ser utilizada como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

Elogio é o reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.

Por fim, o pedido de acesso à informação é o meio pelo qual se solicita acesso a informações e/ou documentos, na forma da Lei Federal nº 12.527/2011.

Como mencionado anteriormente, quem classifica sua manifestação é o próprio cidadão, mas em alguns casos, a Ouvidoria, durante sua análise de triagem, procede com a reclassificação, conforme possibilidade prevista em Resolução. Isto é possível para que o registro receba o melhor tratamento interno.

Após classificação feita pelo cidadão e reclassificação feita pela Ouvidoria, quando necessário, visualizamos a distribuição e o quantitativo frente a natureza das manifestações conforme se apresentou no período:



- I. 661 (47,00%) foram classificadas como reclamação;
- II. 277 (19,69%) foram classificadas como solicitação;
- III. 172 (12,22%) foram classificadas como Pedido Acesso à informação;
- IV. 10 (0,75%) foram classificadas como Sugestão e;
- V. 2 (0,19%) foram classificadas como Elogio.

Importante ressaltar que considerando os dados acima, teremos o total de apenas 1.122 manifestações que correspondem à 79,74% do total (1.407); isso ocorre pois 285 manifestações (20,26%) foram apenas registradas em sistema, pela própria Ouvidoria, conforme previsto na Instrução de Serviço 144/2021¹.

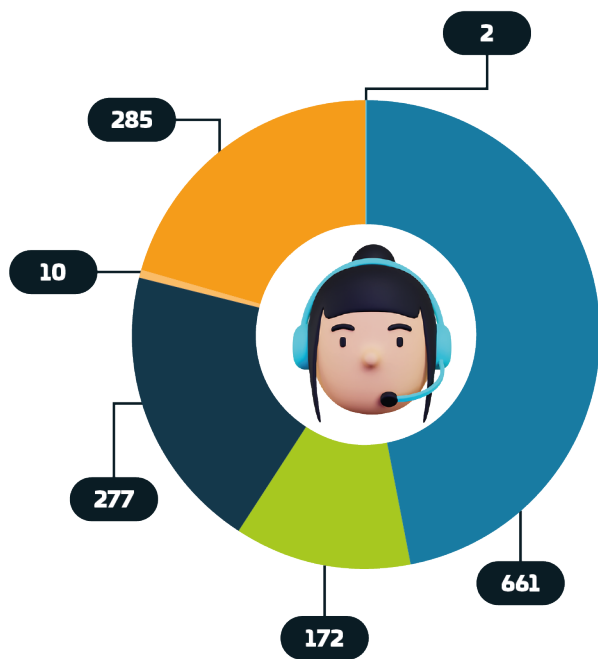
Neste aspecto, informamos que as manifestações que recebem a classificação “Apenas Registro”, correspondem àquelas que não atendem os requisitos mínimos de identificação e/ou são apenas registros de atendimentos que não demandam tratamento, sendo apenas incluídas em sistema para fins de composição de banco de dados.

¹ **Instrução de Serviço n. 144, de 11 de março de 2021** - Dispõe sobre a organização dos serviços da Ouvidoria de Contas quanto ao recebimento e registro das manifestações anônimas ou apócrifas.



A distribuição quanto a natureza e seus percentuais, incluindo as manifestações apenas registradas, podem ser visualizadas no gráfico abaixo:

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



RECLAMAÇÕES - 661 (47%)

SOLICITAÇÕES - 277 (19,69%)

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - 172 (12,2%)

APENAS REGISTRO - 285 (20,3%)

SUGESTÃO - 10 (0,7%)

ELOGIO - 2 (0,19%)



2.4. DA IDENTIFICAÇÃO NO REGISTRO

Ao utilizar o canal da Ouvidoria para registro de um elogio, reclamação, solicitação, sugestão, o cidadão, quanto à sua identificação, pode optar por registrá-la de forma identificada ou identificada com pedido de sigilo. E, quando do registro de um pedido de acesso à informação o cidadão deve identificar-se, sem a possibilidade do pedido de sigilo.

Cabe lembrar que a forma de registro das manifestações sofreu alteração em 11 de março de 2021, ou seja, até a data mencionada era possível o registro da manifestação de forma anônima. Contudo, com a edição da Instrução de Serviço n. 144/2021, que dispõe sobre a organização dos serviços da Ouvidoria de Contas quanto ao recebimento e registro das manifestações anônimas ou apócrifas, tal possibilidade ficou vedada em consonância com a legislação.

Importante salientar que em todas as manifestações registradas junto à unidade é respeitado o sigilo das informações, porém, nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.



A compreensão dada às manifestações registradas de forma identificada é que nestes casos o cidadão se identifica e a Ouvidoria pode determinar sua origem, em função das informações prestadas pelo cidadão, no cadastro do sistema informatizado (Nome, Cadastro Pessoa Física/Jurídica, e-mail, telefone, endereço físico/virtual, outros).

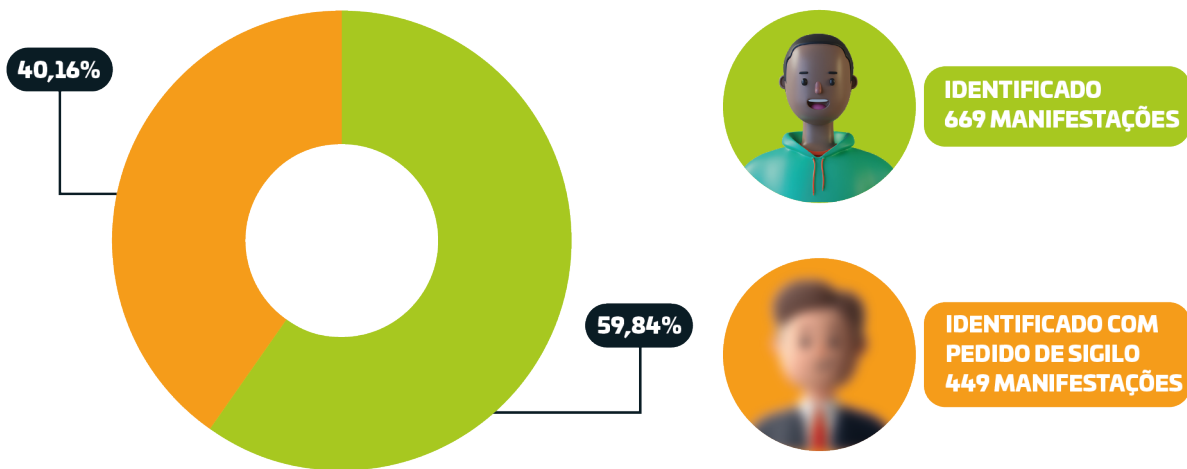
Já nas manifestações identificadas com pedido de sigilo o cidadão também se identifica de modo completo, contudo, a manifestação é gravada com pedido de sigilo pelo cidadão, via opção do sistema ou declaração registrada em sua manifestação. Destaca-se que em alguns casos o Ouvidor e/ou o servidor da unidade de Ouvidoria poderá, quando necessário, gravar com sigilo os dados do solicitante e o teor de sua manifestação.

De acordo com os registros do Sistema Conte Pra Ouvidoria - CPO, do total de 1.407 manifestações registradas, tem-se que 669 foram registradas de forma identificada, enquanto 449 foram de forma identificada com pedido de sigilo.

O quantitativo acima, pode ser assim verificado:



TIPO DE IDENTIFICAÇÃO



Conforme já informando a Ouvidoria não recebe mais manifestações anônimas. Contudo, aquelas manifestações que são encaminhadas por carta, por e-mail e/ou atendidas por intermédio de nosso 0800 e não possuem a identificação ou o interessado não se identifica de forma completa, são registradas em sistemas apenas para a composição do banco de dados, não sendo



elas tratadas ou encaminhadas, ou seja, são encerradas de ofício, sem qualquer tratamento, o que correspondeu no período a 289 manifestações.

2.5. DA MATÉRIA (ASSUNTO)

A Ouvidoria do TCE-PR buscando, fundamentalmente, atender o art. 37, parágrafo 3º da Constituição, procurou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente no âmbito deste Tribunal.

Assim, intermediando as relações entre os cidadãos e Tribunal de Contas ou os órgãos ou entidades demandadas, a Ouvidoria, buscando promover a qualidade da comunicação entre estes entes e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, identificou os assuntos/matérias mais recorrentes registrados nas manifestações no ano de 2022, a fim de que estes dados possam subsidiar o trabalho interno, seja de fiscalização, de capacitação e/ou de orientação.

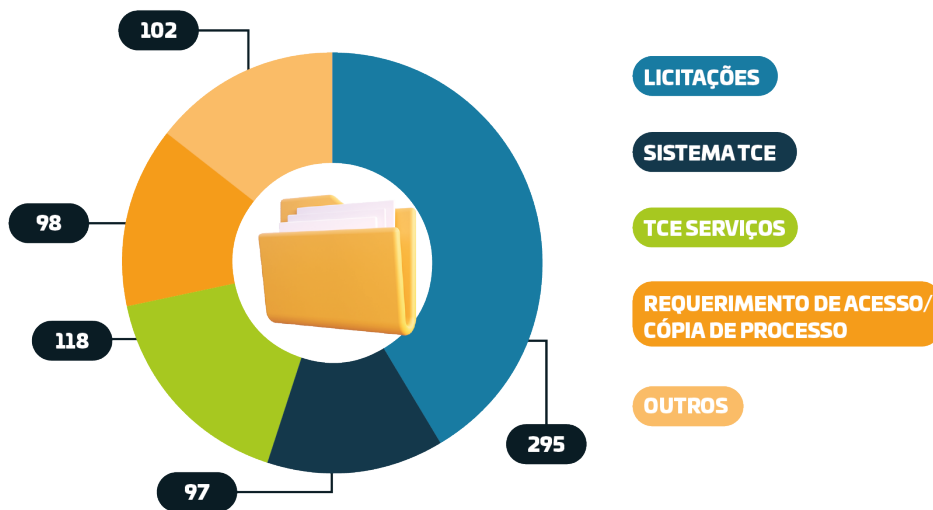
Neste aspecto, levantou-se que a maior parte dos atendimentos registrados se referiam a supostas irregularidades sobre Procedimentos Licitatórios ou vinculadas a este tema, seguido de situações vinculadas aos Serviços do próprio Tribunal, que englobam orientações



de procedimentos, informações de formas de contato e afins e por “Outros” onde se tem a classificação dada àquelas manifestações que englobam mais de um assunto ou que não possuem uma classificação específica, ou seja, onde o manifestante relata várias situações.

Abaixo, buscamos demonstrar os 05 (cinco) assuntos/matérias com maior índice de registros nesta Ouvidoria:

MATÉRIA (ASSUNTO E QUANTIDADE)





2.6. DOS MUNICÍPIOS

Conhecer os entes citados em cada manifestação é indispensável para o sucesso de qualquer busca por melhorias. Afinal, apenas compreendendo onde está a maior demanda é que seremos capazes de estabelecer uma comunicação/orientação eficiente, definir um planejamento e desenvolver produtos e serviços para atender às necessidades locais, visando a boa prestação do serviço público.

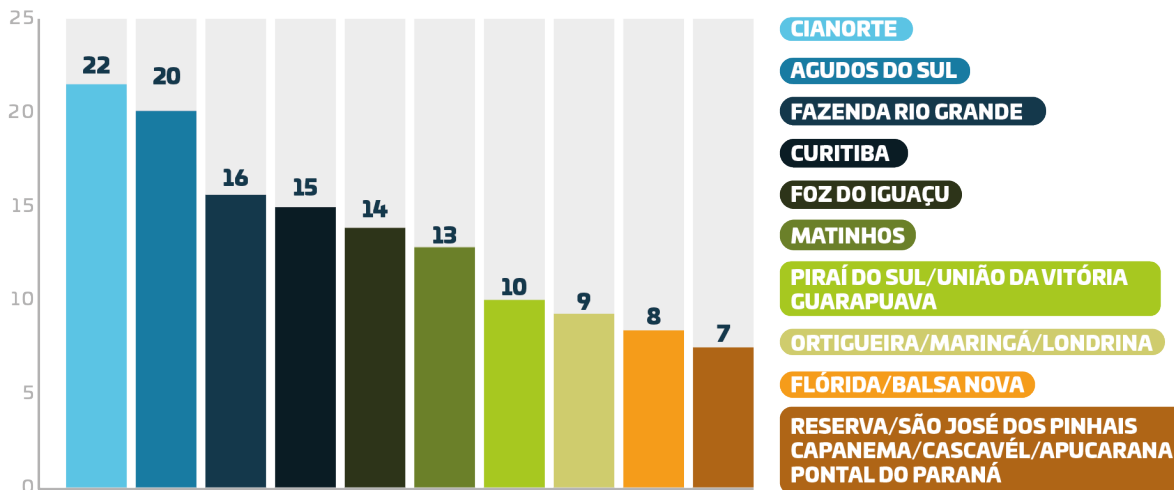
Assim, esta classificação busca demonstrar os municípios mais citados no exercício de 2022, ou seja, municípios dos quais esta Ouvidoria recebeu mais manifestações.

Lembramos que o fato de o Município ser citado nas manifestações recebidas por esta Ouvidoria não indica necessariamente maior número de irregularidades praticadas por aquele ente, podendo o fato tão somente estar relacionado a facilidade de acesso à rede de computadores que permite aos cidadãos maior familiaridade com procedimentos de transparência.

Ademais, na elaboração do relatório, não foi considerado apenas as reclamações, e sim tudo que a Ouvidoria recebe (elogios, reclamações, solicitações, sugestões e pedidos de acesso à informação), inclusive as manifestações que foram apenas registradas, estando assim o número de manifestações relacionado à soma destas classificações.



MUNICÍPIOS MAIS CITADOS QUANTIDADE DE CITAÇÕES

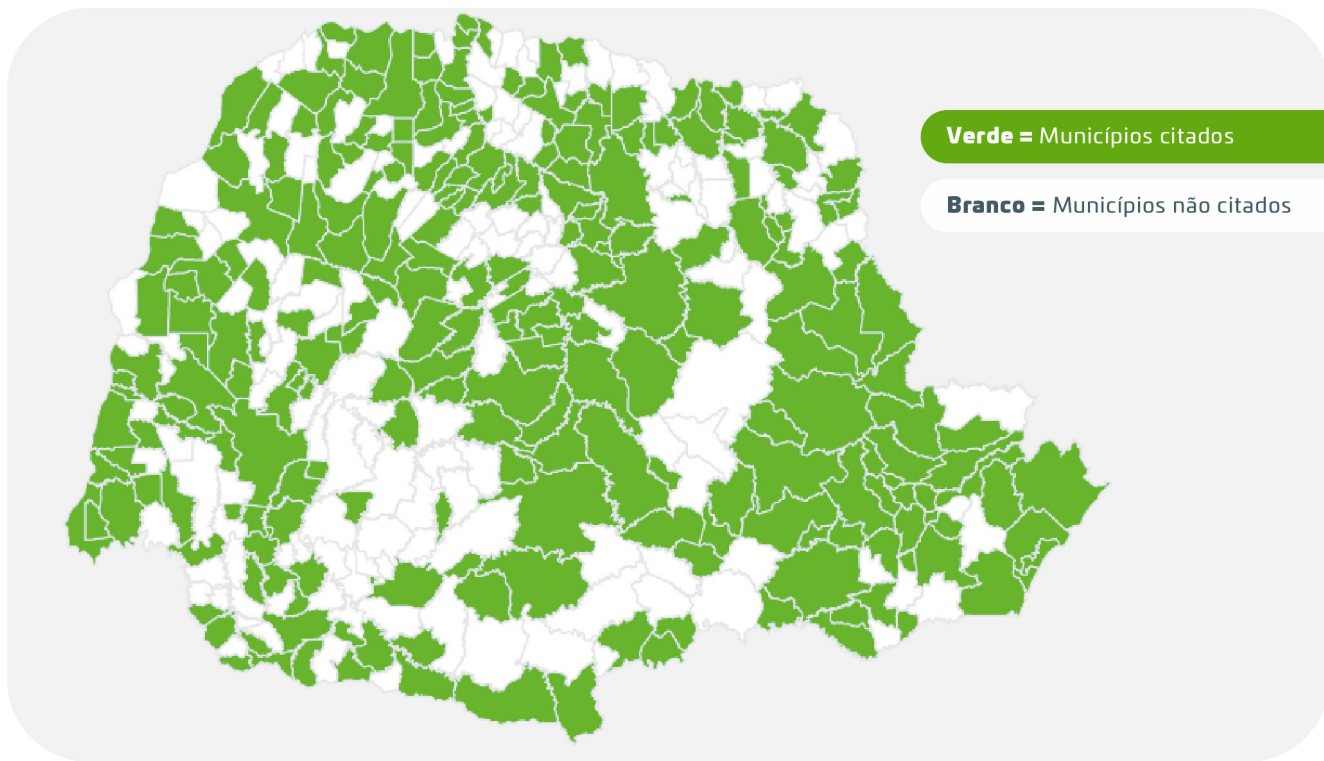


2.6.1. DO QUANTITATIVO DOS MUNICÍPIOS CITADOS

Quando observamos as manifestações e as classificamos por município, temos que do universo dos 399 municípios do Estado do Paraná, 62% (247) deles foram citados nas manifestações registradas junto à Ouvidoria do Tribunal de Contas.



Considerando este dado e procurando contextualizar a informação no mapa do estado, teremos a seguinte visão:





Ao demonstrarmos que 62% dos municípios foram citados, podemos concluir que, de fato, o Tribunal de Contas tem se aproximado da sociedade e ela tem visto na Ouvidoria do TCE-PR o canal para exercer sua cidadania.

E, neste contexto de aproximação com a sociedade, o Tribunal de Contas tem identificado o cidadão como seu aliado no uso correto do dinheiro público e no combate à corrupção, motivo pelo qual valoriza cada manifestação, independente da classificação e as identifica sempre como uma oportunidade de atuarmos em benefício da coletividade e, justamente por isso tem como “visão” se consolidar como um Tribunal de Contas mais próximo da sociedade com resultados que a beneficiem.

2.7. DO PRAZO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES.

2.7.1. DO CENÁRIO E DA FÓRMULA DE CÁLCULO:

Conforme já mencionado, foram registradas na Ouvidoria de Contas 1.407 manifestações, das quais, somente 458 foram encaminhadas às unidades internas deste Tribunal para análise, manifestação e adoção de providências. Enquanto em outras 949 manifestações a Ouvidoria buscou



responder de forma direta, dentro dos limites de sua atuação, já que não realiza análise técnica.

Considerando tais quantitativos, o prazo médio para resposta às manifestações, desde seu registro pelo cidadão até o seu encerramento definitivo junto à Ouvidoria, foi calculado somando o número de dias de tramitação de cada manifestação, dividido pelo número de registros. Esta regra foi aplicada às manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria de Contas e naquelas encaminhadas às áreas técnicas, restando a média conforme demonstraremos nos tópicos abaixo.

2.7.2. DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES NÃO TRAMITADAS FRENTE ÀS METAS E AOS INDICADORES DE DESEMPENHO

(Manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria):

Muito embora a Resolução que regulamenta as atividades de Ouvidoria em vigor (Resolução n.º 6/2006) não estabeleça prazos de encaminhamento de resposta conclusivas por parte da Ouvidoria ao cidadão, desde 2017, considerando o princípio da celeridade e o disposto na Lei 13.460/2017, esta unidade tem adotado como critério de tempo máximo para resposta direta ao cidadão o prazo de 5 (cinco) dias corridos.


Isso nos casos em que não exista a necessidade de tramitação da manifestação junto às



unidades internas deste Tribunal de Contas e se for possível à Ouvidoria fornecer uma resposta que não implique em análise técnica ou adoção de providências correccionais, condições que extrapolam suas competências.

Frente a isso, adotando critérios próprios de triagem alinhados com a Coordenadoria-geral de Fiscalização e, com base em banco de dados e informações públicas, conforme já demonstrado, foram respondidas diretamente pela Ouvidoria o total de 949 manifestações no período analisado (01/01/2022 a 31/12/2022).

Assim, somando-se os dias de tramitação do total apresentado e, aplicando-se a fórmula de cálculo, teremos que, nos casos em que foi possível a Ouvidoria de Contas responder diretamente, o tempo médio de tramitação foi de apenas 0,84 dias, conforme demonstrado abaixo:

 RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (PRAZO MÁX: 5 DIAS)	
949	0,84
MANIFESTAÇÕES	TEMPO MÉDIO



Ou seja, considerando a média, teremos que a Ouvidoria respondeu as manifestações no mesmo dia em que esta foi registrada pelo cidadão, demonstrando assim seu comprometimento em atender com celeridade, eficiência e excelência.

2.7.3. DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES TRAMITADAS, FRENTE ÀS METAS E AOS INDICADORES DE DESEMPENHO

(Manifestações encaminhadas para análise e adoção de providências pelas unidades internas do TCE-PR):

À Ouvidoria de Contas compete promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a administração pública, garantindo o aprimoramento da gestão, dos atos e serviços prestados pelo Tribunal e pelas entidades e agentes públicos jurisdicionados ao Tribunal, visando a prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis, quando possível.

Nesta toada, sempre que necessário e amparada pelo Regimento Interno a Ouvidoria aciona a unidade diretamente envolvida com o assunto relatado na manifestação e pede providências.

As unidades internas do Tribunal de Contas do Paraná, quando acionadas pela Ouvidoria, recebem no primeiro contato o prazo de 5 (cinco) dias para responder às solicitações da unidade,



devendo especificar dentro deste prazo o resultado da análise técnica, bem como, informar à Ouvidoria quanto às medidas corretivas adotadas quando da identificação de impropriedades, nos termos definidos pelo Regimento e pela Resolução n. 06/2006.

Este prazo é renovável, mas para que não se dilate de forma excessiva, a Ouvidoria do TCE-PR adotou desde 2017 com aval da Gestão, diante do disposto na Lei 13.460/2017, já que está em processo de atualização de sua Resolução, o prazo máximo de 30 (trinta) dias para envio de uma resposta conclusiva à Ouvidoria, para que esta possa responder ao cidadão.

Destaca-se que este é o prazo previsto na Lei 13.460/2017, que regulamenta a participação, proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Realizadas as ponderações acima, destacamos que do total recepcionado ao longo do ano (1.407) manifestações, apenas 458 foram encaminhadas para as diversas unidades internas deste Tribunal de Contas.

Somando assim os dias de tramitação do total apresentado e, dividindo este quantitativo pelo total de manifestações encaminhadas (458), teremos que as unidades técnicas levaram em média 7,51 dias para responder a Ouvidoria, conforme visualizamos abaixo:



Ou seja, considerando a média, teremos que as unidades internas deste Tribunal de Contas, cumpriram na média, o prazo estipulado de 30 dias no ano de 2022 e ainda registraram uma redução de quase 3 dias em relação ao exercício de 2021.

2.7.4. AS UNIDADES ACIONADAS

Visando dar transparência aos encaminhamentos internos, segue abaixo, tabela que demonstra a unidade acionada internamente e a quantidade de manifestações que a Ouvidoria encaminhou para tratamento daquela unidade.

Da demonstração acima, resta latente que a Ouvidoria tem procurado valer-se de seu banco de dados, de informações públicas e de normativos do TCE para responder prontamente



as mais diversas manifestações da sociedade conclusivamente, acionando assim, apenas quando necessário as unidades internas do Tribunal de Contas.

2.8. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA.

Conforme Art. 37, § 3º, temos que “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública (...)”, e o inciso I, evidencia o direito do usuário do serviço público de apresentar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, mas também assegura o direito do usuário/cidadão de avaliar de forma periódica a qualidade dos serviços

Diante disso e diante da edição da Lei 13460/2017 que trata da participação, proteção e defesa dos usuários do serviço público, desde o ano de 2017 a Ouvidoria de Contas passou a solicitar do cidadão avaliação voluntária dos serviços prestados pela unidade, por intermédio de pesquisa de satisfação.

A pesquisa tem por objetivo entender qual a percepção do cidadão quanto ao serviço prestado, quando da conclusão de cada manifestação, visando o aperfeiçoamento das atividades.

A pesquisa foi adotada como regra, passando a incorporar as atividades avaliativas da



unidade. Neste sentido, tem-se que a aplicação da pesquisa também ocorreu durante todo o exercício de 2022.

O pedido de avaliação foi encaminhado em todas as manifestações respondidas conclusivamente durante o exercício e ficou disponível para o cidadão responder, de 01/01/2022 a 20/01/2023. Neste período, ocorreram apenas 142 respostas.

Tal pesquisa foi formulada pelo “Google Formulários”, e contou com 07 (sete) perguntas de múltipla escolha e 1 (uma) pergunta discursiva, sendo 2 (duas) diretamente voltadas a avaliar o tempo de resposta e o grau de satisfação com o serviço prestado, sendo o menor índice avaliativo “Muito insatisfeito” e o maior “Muito satisfeito” e “Muito ruim” e “Muito bom”.

Como meta para compor o indicativo de desempenho, a Ouvidoria consignou em seu Plano de Ação e de Trabalho que buscaria alcançar na somatória de “Bom e Muito bom”, em relação ao tempo de resposta, a satisfação de 60%, e na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, em relação ao serviço prestado, a satisfação também de 60%.

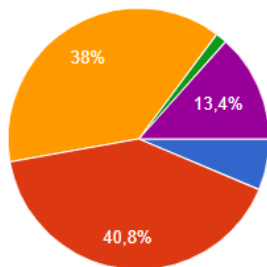
Destaca-se que as repostas partiram integralmente do cidadão e que o quantitativo de respostas não reflete o total de atendimentos tratados na Ouvidoria, dada a espontaneidade.

Deste modo, apresenta-se o questionário e resultado da pesquisa.



1. Qual foi a natureza de seu atendimento?

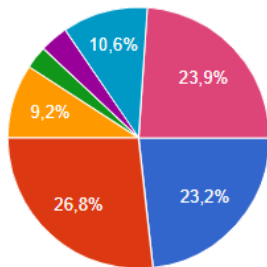
142 respostas



- Elogio
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão
- Pedido de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

2. A que assunto se relaciona o seu pedido de atendimento?

142 respostas

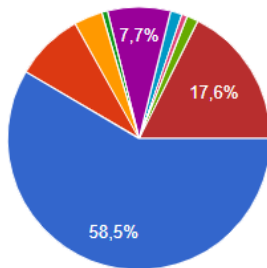


- Licitações / Transferências / Contratos
- Atos de Pessoal / Concurso Público / Folha de Pagamento / Gratificações / Nepotismo / Recursos Humanos
- Portal de Transparência / Empenhos / Diárias / FUNDEB
- Obras Públicas
- Legislação
- Serviços do TCE/PR
- Outros



3. A quem está vinculado o pedido de Atendimento?

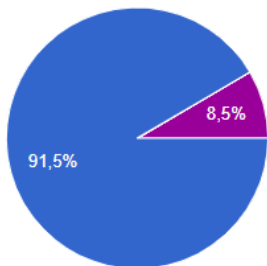
142 respostas



- Poder Executivo Municipal
- Poder Legislativo Municipal
- Poder Executivo Estadual
- Poder Legislativo Estadual
- Órgãos do Governo do Estado do Paraná
- Poder Judiciário
- Ministério Público do Estado
- Consórcios Municipais
- Tribunal de Contas

4. Seu pedido de atendimento foi registrado por qual dos meios abaixo?

142 respostas

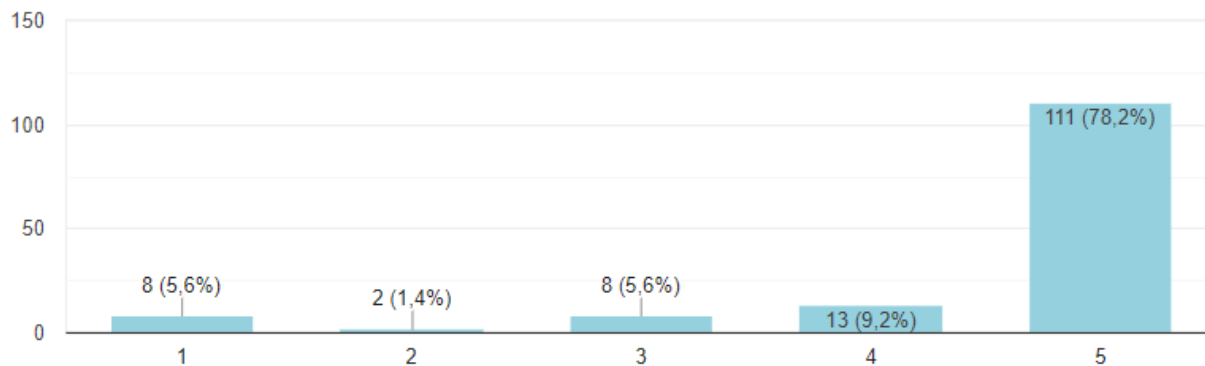


- Internet - (Pelo site do TCE via sistema da Ouvidoria (CPO - Conte Pra Ouvidoria))
- Telefone (0800)
- Pessoalmente
- Carta
- E-mail



5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

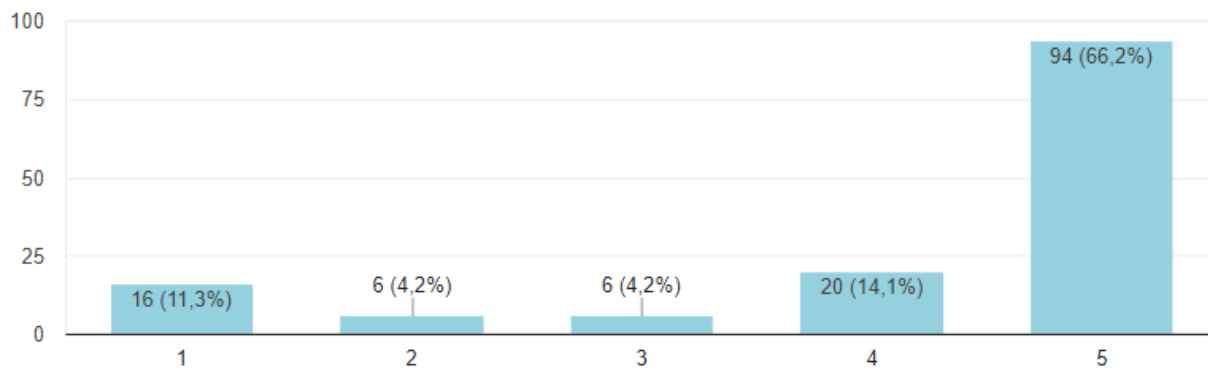
142 respostas





6. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria?

142 respostas





7. Justifique o seu grau de satisfação:

142 respostas

Muito satisfeito

Embora a resposta tenha ficado algo um tanto quanto formal, a resolução do pedido foi plenamente atendida. E é isto o que interessa sob o ponto de vista deste consulente.

fui atendido com a resposta em menos de 24 horas

Resposta dentro do prazo previsto, considerado muito bom.

recebi orientação

A eficiência e prontidão na resposta, bem como a celeridade e profissionalismo no atendimento à demanda solicitada justificam o meu grau de satisfação.

Fui, na prática, transferida para outro setor sem a previsão para resposta com relação ao meu questionamento

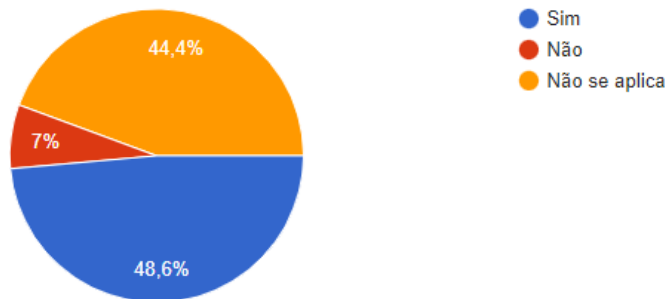
A resposta obtida foi satisfatória

*** DADOS OCULTADOS – Neste ponto, não serão apresentadas todas as respostas em razão de serem discursivas e, tendo em vista que, em algumas respostas contém informações que podem levar a identificação do cidadão, motivo pelo qual preservamos os dados.**



8. Caso não tenha ocorrido a análise dos fatos narrados por Vossa Senhoria, face a ausência de informações, documentos e/ou elementos, ou, caso seu atendimento não tenha sido analisado em razão da existência de procedimento próprio, a resposta apresentada lhe orientou corretamente?

142 respostas



Diante dos resultados acima, é possível observar que em relação ao tempo de resposta, onde a meta era 60% de satisfação, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, alcançou a satisfação de 87,40%, demonstrando atendimento dos prazos e retorno positivo da sociedade neste quesito.



**SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO
TEMPO DE RESPOSTA: 87,40%**



Já em relação ao grau de satisfação com o serviço prestado, onde a meta também era de 60%, tem-se que a somatória alcançou patamar de satisfação de 80,30%, também batendo a meta elencada.

**SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO
SERVIÇO PRESTADO: 80,30%**





3. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

Os Pedidos de Acesso à Informação podem ser apresentados por qualquer pessoa ao Tribunal de Contas do Paraná, sendo o procedimento regido pela Lei 12.527/2011 e pela Resolução 45/2014 do próprio Tribunal de Contas.

Os pedidos de acesso podem ser formulados pelos seguintes meios:

- a. preenchimento de formulário eletrônico no Portal deste Tribunal;
- b. peticionamento eletrônico via e-contas Paraná;
- c. telefone, pela linha direta com a Ouvidoria (0800); e
- d. por correspondência à Ouvidoria ou ao Protocolo.

Convém observar que, quando estes forem formulados por intermédio da Ouvidoria de Contas, serão logo após a triagem da unidade, encaminhados à Diretoria de Protocolo para autuação e distribuição.

Após a autuação, a Diretoria de Protocolo informará o número do processo à Ouvidoria, que entrará em contato com interessado para prestação de informação de acompanhamento.



Assim, a Ouvidoria é apenas uma das portas de entrada dos requerimentos, de modo a facilitar o acesso do usuário do serviço público ao Tribunal para tal finalidade.

Neste contexto, tem-se que em 2022 foram recebidos através do Sistema desta Ouvidoria, Conte Pra Ouvidoria - CPO, 172 manifestações **classificadas pelo cidadão como Pedido de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**.

Contudo, quando da análise de triagem pela Ouvidoria de Contas, foi possível observar que 20 destas manifestações, em que pese o interessado cadastrar como um requerimento de acesso, na verdade tratava-se de situações vinculadas a Lei n.º 12.527/2011, mas não eram propriamente requerimentos, em sua grande maioria o cidadão queria informações sobre como realizar um pedido, qual o caminho adequado, informações sobre prazos. Em alguns casos até era um requerimento, mas não direcionado ao Tribunal, ou seja, não era o TCE-PR o órgão responsável pela apresentação da informação desejada. Nestes casos, tais manifestações receberam uma resposta orientativa diretamente pela Ouvidoria de Contas o que acaba não ensejando seu encaminhamento para autuação e distribuição nos termos da Lei.

Assim, após análise de triagem foram encaminhados para verificação, autuação e distribuição, junto à Diretoria de Protocolo – DP, 152 manifestações, classificadas como pedido de



acesso à informação, e que observavam o disposto na Lei n.º 12.527/2011 e Resolução n.º 45/2014 deste Tribunal de Contas.

Destaca-se que seguindo os critérios da Resolução 45/2014 deste Tribunal, a Diretoria de Protocolo autuou do total de 152 manifestações, apenas 125 como novos processos de acesso à informação.

E, em razão do disposto no art. 5º, Parágrafo Único, da citada norma, 15 manifestações foram autuadas pela DP como requerimentos externos.

Outras 10 manifestações que requeriam acesso à informação, foram juntadas a autos em trâmite neste Tribunal, ou seja, não foram autuados processos novos, e por fim, em 2 manifestações oriundas da Ouvidora a Diretoria de Protocolo prestou informações em razão dos pedidos não se amoldarem a um requerimento de acesso.

3.1. DO TOTAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

Importante destacar que os pedidos de acesso à informação podem ser formulados via Ouvidoria, pelos canais de comunicação da unidade ou remotamente por meio de peticionamento eletrônico, via e-contas Paraná ou por correspondência.



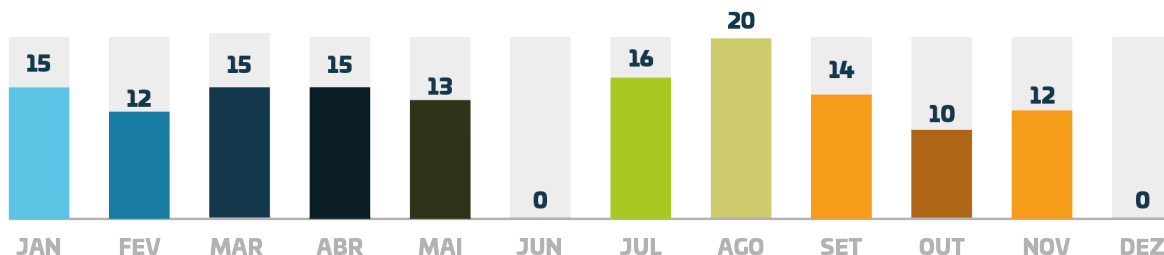
Dentre o total recepcionado pela Ouvidoria (autuados nos termos da Lei 12.527/2011) e os encaminhados diretamente à Diretoria de Protocolo via e-Contas, peticionamento eletrônico ou por correspondência ao Protocolo, tem-se que no ano de 2022 tramitaram neste Tribunal de Contas o total de 142 processos formais de pedidos de acesso à informação.

O quantitativo de processos autuados mês a mês, como pedido de acesso à informação, poderá ser visualizado no gráfico abaixo:

AUTUAÇÃO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (QUADRO MENSAL)



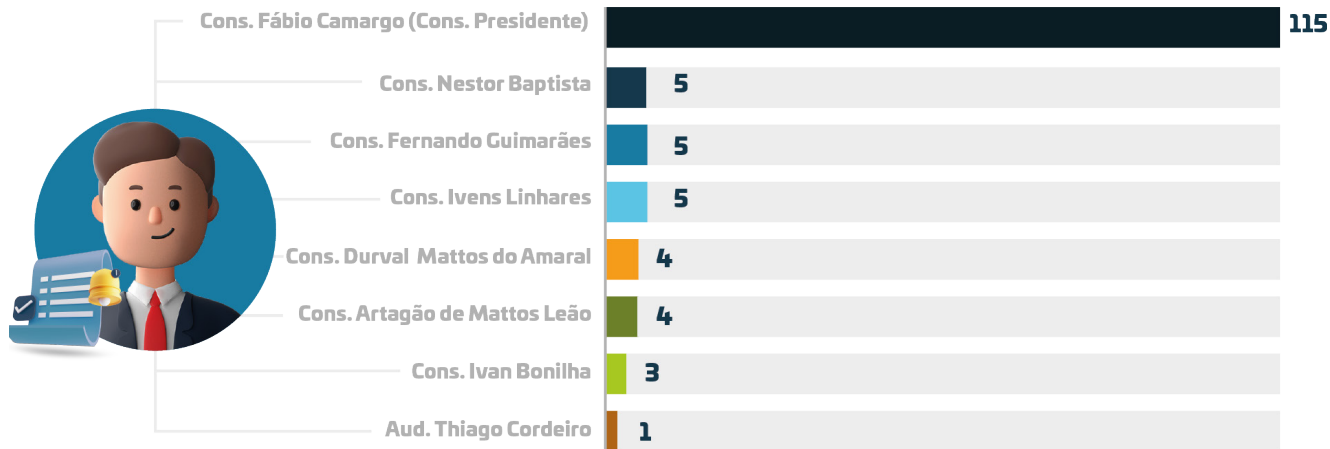
Acesso à
Informação





3.2. DA DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

A distribuição dos pedidos de acesso à informação ocorreu conforme vinculação do requerimento, seguindo critérios regimentais, assim se apresentando:





3.3. DOS REQUERENTES DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

Considerando dados gerenciais obtidos juntamente com a Diretoria de Protocolo, extraídos do sistema trâmite, é possível observar de forma genérica que os requerentes se dividem da seguinte forma:

REQUERENTES / SEXO	QUANTIDADE
MASCULINO	87
FEMININO	47
PESSOA JURÍDICA E AFINS	8
TOTAL	142

3.4. QUANTO AO DEFERIMENTO E INDEFERIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No tocante aos pedidos com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), do total de 142 pedidos protocolados neste Tribunal de Contas, temos que 139 Pedidos de Acesso à Informação foram deferidos de forma imediata, outros 02 pedidos tiveram a informação indeferida e 01 arquivamento sem análise do pedido, conforme observamos abaixo:



RESULTADO	QUANTIDADE	MOTIVO
Deferido	139	-
Indeferido	2	Exigência de trabalhos adicionais / Procedimento sigiloso
Arquivado	1	Desistência por parte do interessado

Os indeferimentos se deram por razões pontuais, ou seja, quando da análise dos pedidos de acesso à informação foi possível observar que:

- Em 1 dos requerimentos o interessado solicitava informações genéricas, desproporcionais e/ou que exigiriam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, o que acabava por ferir o disposto pelo artigo 6º, §4º, I, II e/ou III, da Resolução nº 45/2014, que regulamenta o acesso à informação no âmbito desta Corte de Contas.
- Em 1 dos requerimentos os dados solicitados possuíam caráter sigiloso, seja por tratarem de processos de denúncia ou por se tratar de informação que em tese violaria a privacidade.



4. DAS CERTIFICAÇÕES E DOS REGISTROS PROCESSUAIS:

Frente às atribuições e determinações regimentais, que determinam que compete à Ouvidoria de Contas proceder com a certificação nos processos de pedido de acesso de informação, sempre que entregues as informações solicitadas ou, no caso de indeferimento, após transcorrido o prazo legal sem que tenha havido interposição de recurso, bem como proceder com o registro nos processos de denúncias anônimas ou insubsistentes, tem-se que no ano de 2022 a unidade procedeu com a certificação e/ou registro em 137 processos em atenção ao Art. 13 da Resolução 45/2014 e Art. Art. 276. § 2 do Regimento Interno deste Tribunal de Contas.



5. DA PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES INTERNAS E EXTERNAS:

Ao longo do período mencionado neste relatório, diversas reuniões foram realizadas, todas com o objetivo de contribuir e aprimorar as atividades internas e externas. Os principais encontros são destacados abaixo:

- I. Reuniões com o Comitê Técnico das Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social dos Tribunais de Contas do Brasil – **Organizada pelo Instituto Rui Barbosa;**
- II. Reuniões para contribuir com a Organização do Encontro Nacional de Ouvidorias e Corregedorias dos Tribunais de Contas – ENCO 2022;
- III. Reunião do Comitê Técnico das Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social dos Tribunais de Contas do Brasil – **Organizada pelo Instituto Rui Barbosa com o Ministério da Economia do Governo Federal**, para conhecer o Programa “Rede+Brasil”, visando uma ação de governança colaborativa para o desenvolvimento de atividades que impactam nas atividades de Ouvidoria;
- IV. Reuniões com a Coordenadoria-Geral de Fiscalização do Tribunal de Contas para discutir e pensar em um plano de capacitação voltado ao exercício do controle social e ao fomento da transparência pública em parceria com a Coordenadoria de Atendimento ao



Jurisdicionado e Controle Social;

V. Reuniões com a Diretoria Geral e Diretoria de Planejamento para mapear riscos e minimizar impactos da impossibilidade do TCE/PR de realizar plenamente de seus serviços pela detecção de atividades maliciosas na estrutura de informática da Casa, ocorridas em 13 de maio passado;

VI. Reunião de apresentação à Diretoria Geral das propostas de alteração regimental e de edição de nova Resolução da Ouvidoria de Contas;

VII. Reuniões com a Escola de Gestão Pública e Secretaria de Estado de Educação para viabilizar o Projeto “Jovem no Controle”

VIII. Reunião com Ouvidor Geral do Estado visando parcerias de incentivo ao Controle Social;

IX. Reuniões com os TCE’s para intercâmbio de informações sobre tratamento das manifestações de Ouvidoria.

X. Reuniões Técnicas do Grupo de Trabalho sobre “Conselho de Usuários” do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa – IRB.

O objetivo central das reuniões era o de contribuir com a Gestão do Tribunal de Contas e o intercâmbio de informações entre unidade visando o aprimoramento das atividades de Ouvidoria.



6. DA REALIZAÇÃO E DA PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM CURSOS, EVENTOS E CAMPANHAS:

Neste ponto, procuraremos destacar as principais participações da Ouvidoria de Contas em ações de fomento ao controle social, transparência pública e ao intercâmbio de informações e boas práticas entre os Tribunais de Contas.



1º ENCONTRO DE OUVIDORES NO MUNICÍPIO DE PAIÇANDU-PR.



prefeituradepaicandu
Câmara Municipal de Paiçandu





O evento ocorreu de forma presencial e reuniu mais de 90 profissionais de ouvidorias públicas, agentes políticos e presidentes de conselhos municipais.

O objetivo deste encontro, que marcou o dia do Ouvidor foi o de proporcionar, em um evento de caráter técnico e científico, a reunião de importantes profissionais voltados ao debate de assuntos relacionados à ouvidoria pública, controle social, melhoria da gestão públicas e ferramentas de trabalho para as ouvidorias.

Na ocasião, o Ouvidor do TCE-PR proferiu a palestra com o tema “Ouvidoria como ferramenta de participação social”.



“OUVIDORIA DAY”

Evento *online* nacional alusivo ao Dia do Ouvidor.





O encontro virtual foi promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte (TCE-RN) com o apoio do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB) e das ouvidorias dos demais TC's do Brasil.

Tal evento foi acompanhado ao vivo por cerca de 1600 espectadores no canal do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Norte no Youtube, onde está disponível a gravação na íntegra do evento. Após a realização deste evento mais de 2.200 pessoas já visualizaram a gravação.

Na ocasião, o Ouvidor do TCE-PR proferiu a palestra com o tema “A Ouvidoria e o Ouvidor”.

O Ouvidoria Day teve como objetivo fomentar a criação, a implementação e o fortalecimento das ouvidorias dos órgãos sob a jurisdição dos TCs, bem como, discutir o papel dessas unidades nas instituições públicas, com orientações às ouvidorias para promover uma boa governança, em prol de uma gestão pública mais eficiente, eficaz e regular, estimulando o controle social, o exercício da cidadania e a consolidação da democracia e transparência pública e o respeito aos ditames da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.



CICLO DE PALESTRAS EM UNIVERSIDADES DO TOCANTINS – PARCERIA COM TCE-TO.





A convite do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, o ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, Patrick Machado, participou de uma iniciativa de estímulo ao controle social sobre os gastos públicos realizada em universidades daquele estado da Região Norte do Brasil. O objetivo do Projeto TCE Cidadão - Incentivo ao Controle Social, criado pelo TCE-TO, é levar os jovens a participar mais ativamente da vida pública.

Nas palestras, Machado apresenta o papel das ouvidorias como instrumento para o exercício da cidadania e estimula os estudantes a contribuir mais diretamente com os órgãos de controle na fiscalização dos recursos investidos pelo poder público. Os eventos ocorreram durante os meses de agosto e setembro.



ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS E CORREGEDORIAS 2022 – ENCO 2022.





Promovido pelo Instituto Rui Barbosa - IRB, o ENCO 2022 foi organizado em parceria com o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE-MG).

O Ouvidor do TCE-PR contribuiu com a organização do evento como membro da Comissão Organizadora. Já nos dias de evento atuou na Coordenação da Reunião Técnica das Ouvidorias, que contou com a participação de todas as Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil, oportunidade em que elaborou a Carta Compromisso das Ouvidorias para o ano de 2023.

Na ocasião, este coordenou debate sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018) e seus impactos para as Ouvidorias e Corregedorias dos TCs. Também participaram do debate o Ouvidor-geral, Valmir Gomes Dias, e o Corregedor-geral da União, Gilberto Waller Júnior.



CURSO DE CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO DE OUVIDORES”, PROMOVIDO PELO TCE-AM





Para fortalecer as ouvidorias no Amazonas, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM) realizou o Curso de Formação e Capacitação de Ouvidores.

O curso foi voltado para gestores públicos que exercem o papel nos respectivos órgãos, mas também possibilitou a participação de pessoas interessadas na temática.

A aula inaugural foi ministrada pelo ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), Patrick Machado, que abordou a temática “A Ouvidoria como ferramenta de Comunicação, Participação e Controle Social”.

Na ocasião apontou questões importantes para o papel da ouvidoria na sociedade, como inovação e governança pública.



II ENCONTRO DE OUVIDORIAS: REDES DE COOPERAÇÃO NO LEGISLATIVO”





O **“II ENCONTRO DE OUVIDORIAS: REDES DE COOPERAÇÃO NO LEGISLATIVO”** foi promovido pela Câmara dos Deputados e Tribunal de Contas da União - TCU, em conjunto com a Rede Nacional de Ouvidorias – ReNOuv e Ouvidorias do Legislativo de todo o País, com vistas a compartilhar experiências sobre a contribuição das redes de cooperação para o aprimoramento dos órgãos públicos, além de visar o aprimoramento das ouvidorias públicas.

O evento integrou a programação da 25ª Conferência da União Nacional dos Legislativos e Legisladores Estaduais – Unale, realizada de 9 a 11 de novembro em Recife/PE. O evento reuniu representantes de diversas câmaras municipais, assembleias legislativas, tribunais de contas dos estados e debateu sobre ações de cooperação institucional que ajudam a desenvolver as ouvidorias legislativas e a melhorar os serviços públicos.

O Ouvidor do TCE foi convidado para palestrar representando o TCE-PR e falar da atuação da Ouvidoria do TCE-PR.



CURSO PARA IMPLANTAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DAS OUVIDORIAS NOS MUNICÍPIOS DE RORAIMA, PROMOVIDO PELO TCE-RR.





O Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, Patrick Machado, ministrou capacitação com o objetivo de implantar ou fortalecer ouvidorias nos 15 municípios de Roraima. Organizado pelo Tribunal de Contas daquele Estado (TCE-RR), o evento foi realizado em 7 de dezembro e teve a participação do superintendente da Controladoria-Geral da União, Alexandre Franklin Pinagé; do coordenador do Núcleo de Prevenção à corrupção e Ouvidoria da CGU, Celso Duarte; e dos servidores do órgão federal Leandra Coelho e Wesley Berbel.

Realizada no Plenário do TCE-RR, na capital, Boa Vista, a capacitação foi voltada aos servidores da Ouvidoria daquela corte de contas, prefeitos e presidentes de câmaras de municípios roraimenses.

Em sua palestra, o ouvidor do TCE-PR abordou a Lei nº 13.460/2017. Na ocasião o Ouvidor apresentou um passo a passo orientativo para subsidiar o trabalho dos servidores e gestores municipais em relação a suas ouvidorias.



2ª MARATONA DE DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

2ª Maratona de Defesa
DOS DIREITOS
DOS USUÁRIOS DE
SERVIÇOS PÚBLICOS

“
Lei 13.460/2017: O cumprimento de prazos e normas procedimentais é um direito de todos.
”

ReNOuv

OUVIDORIA
DO TCE-PR
A serviço do cidadão



A Ouvidoria do Tribunal de Contas participou da 2ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, ação realizada anualmente pela Rede Nacional de Ouvidorias. Essa ação celebrou os 5 anos da Lei nº 13.460/2017, que é a principal referência para atuação das ouvidorias públicas.

Numa primeira etapa, ouvidorias de todo o país foram convidadas a promoverem ações de comunicação sobre o tema “Carta de Serviços” em suas redes sociais, podendo utilizar modelos de leiaute criados pela Renouv. Em outro momento, as ações foram mensuradas e relatadas à comissão para premiação. A Ouvidoria do TCE com a ação alcançou 8.949 pessoas.



PROGRAMA TCE ITINERANTE



Com objetivo de aproximar a Casa dos cidadãos paranaenses o Programa Tribunal Itinerante buscou em suas ações fortalecer e estimular a população a acompanhar mais de perto como o dinheiro dos impostos é aplicado.



7. DA ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE DOCUMENTOS:

Mais do que atender a sociedade por intermédio das manifestações registradas, o papel da Ouvidoria é traduzir na prática o exercício do controle social. Isto porque, a Ouvidoria é a unidade da instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos, e deve atuar na busca de soluções definitivas para as situações apresentadas.

Neste contexto, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de Contas foram realizadas em consonância com as diretrizes constantes da Lei Orgânica, Regimento Interno e Resolução TCE/PR nº 06/2006 deste Tribunal de Contas, bem como, com as Resoluções da ATRICON e com os critérios de Avaliação do “Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC) e, em especial, com o Plano Estratégico e Plano de Gestão desta Corte de Contas.

Mediante tal explanação, e neste contexto evolutivo onde a Ouvidoria de Contas visa cumprir com seu Plano de Trabalho e Plano de Ação ao longo do exercício de 2022, a área elaborou e aprovou Projeto de Resolução que alterou o Regimento Interno, no que concerne às competências da unidade.

CONCLUSÃO E AVALIAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná teve como objetivo principal o desenvolvimento e aperfeiçoamento de ações que assegurassem maior efetividade e eficiência na fiscalização da gestão pública, buscando constante interação com a sociedade. Proporcionando assim, transparência aos atos da Administração e incentivando a participação dos cidadãos na realização do controle social, como preceitua a Constituição Federal.

Nesse sentido, a Ouvidoria procurou encaminhar informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública, jurisdicionados a esta Corte, de forma a subsidiar os procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

Vale destacar que a Ouvidoria, zelando pelo bom atendimento ao cidadão, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitasse melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas.

Assim, o grande objetivo da Ouvidoria foi o de justamente transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pela Instituição e pelos entes jurisdicionados.



Fomentando o controle social e a implementação de Ouvidorias públicas, a Ouvidoria de Contas participou de diversos cursos e eventos internos e externos, conforme demonstrado.

Diante deste contexto evolutivo, ressalta-se que a Ouvidoria seguirá buscando aproximar cada vez mais o cidadão do TCE-PR, contribuindo para consolidação do Tribunal de Contas como uma instituição mais próxima da sociedade e, desta maneira, ser uma unidade que zela pela transparência e eficiência do serviço público.

PATRICK MACHADO

Ouvidor de Contas

CLEUSA MARA VENDRAMIM MARCHAUKOWSKI

Gerente de Serviço de Informação ao Cidadão





OUVIDORIA
DO TCE-PR
A serviço do cidadão