



TCEPR

TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO PARANÁ

Carta de Serviço ao Cidadão



**OUVIDORIA
DO TCE-PR**
A serviço do cidadão

Prezado(a) Cidadão(ã),

A Ouvidoria do TCE-PR atua promovendo a participação Pública. Assim, salientamos que é muito importante a s

Com base nisso e buscando sua atuação no controle s importantes para facilitar seu envolvimento no exercí

O TRIBUNAL DE CONTAS DO PARANÁ

O Tribunal de Contas é o órgão responsável pela f Municípios, em complemento ao Poder Legislativo resultado das contas públicas, isto é, se o dinhe

AS ATRIBUIÇÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

RELATÓRIO ESTATÍSTICO E AVALIATIVO ANUAL

OUVIDORIA DE CONTAS



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Contas, durante o exercício de 2020, 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 conduziu 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.

A responsabilidade social norteou as ações de fomento ao controle social que buscou capacitar o cidadão e fazer com que este participasse de uma gestão pública mais efetiva e eficiente.

As atividades da Ouvidoria, no exercício de 2020, foram fundadas na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Com base na transparência pública e nos termos do artigo 30 da Lei Federal nº 12.527/2011 e na Resolução nº 45/2014, combinados com o artigo 3º inciso VIII, da Resolução nº 06/2006, esta Ouvidora do Tribunal de Contas do Estado do Paraná disponibiliza este relatório estatístico e avaliativo anual

PATRICK MACHADO

Ouvidor de Contas

1. DAS ATIVIDADES

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.

2. DAS MANIFESTAÇÕES

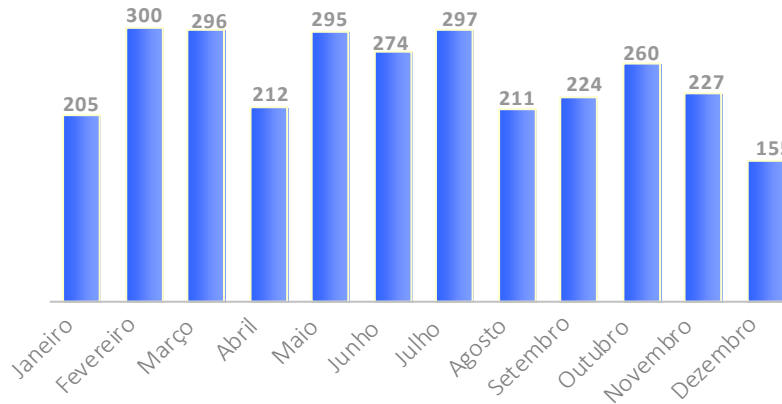
2.1 DO QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A Ouvidoria de Contas, no desempenho de suas atividades durante o exercício em análise, registrou no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, o total de 2.956 manifestações.

O quantitativo apresentado foi extraído do Sistema SIGO, utilizado por esta Ouvidoria até o dia 31/12/2020, e cruzado com alguns controles efetuados internamente.

O total (2.956) de manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:

Manifestações registradas mês a mês



Do total das manifestações registradas, torna-se salutar destacar que 2.927 foram recepcionadas e respondidas dentro do próprio exercício em questão, ficando pendente de conclusão apenas 29 manifestações.

Destaca-se, que no período de 19/12/2020 à 01/01/2021 este Tribunal de Contas, estava em recesso, período em que foram registradas 15 novas manifestações, as quais foram incluídas no cálculo de manifestações não concluídas.

O quantitativo citado apresenta-se desta forma:

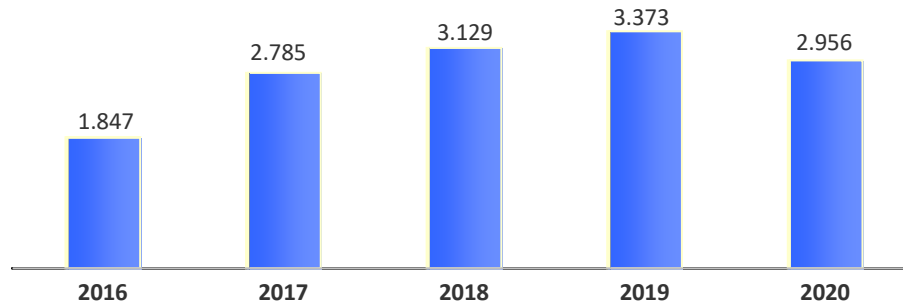
Manifestações registradas em 2020 Total 2.956



O quantitativo de manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas durante o ano de 2020 demonstrou pequena queda. A situação inédita provocada pelo alastramento da COVID-19 no país, ao lado da capacitação fornecida pelo Tribunal aos usuários do sistema e do fomento do órgão de controle à implementação de ouvidorias ou canais de comunicações municipais são alguns dos motivos que podem ser associados a ligeira redução, em 12,4% das manifestações em comparação com 2019.

O gráfico abaixo busca fazer um comparativo entre a quantidade de atendimentos recebidos por esta Ouvidoria de Contas nos últimos 5 (cinco) anos.

Comparativo dos últimos cinco anos QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



2.2 DA FORMA DE REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria de Contas, em consonância com o plano estratégico deste Tribunal de Contas de “ser um Tribunal de Contas mais próximo da sociedade”, disponibilizou 5 (cinco) formas de acesso ao cidadão para o registro de suas manifestações, sendo elas: telefone, e-mail, internet (pela página da Ouvidoria), carta e presencialmente.



ATENDIMENTO PESSOAL

Na sede do Tribunal de Contas,
no 6º andar, Sala da Ouvidoria



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



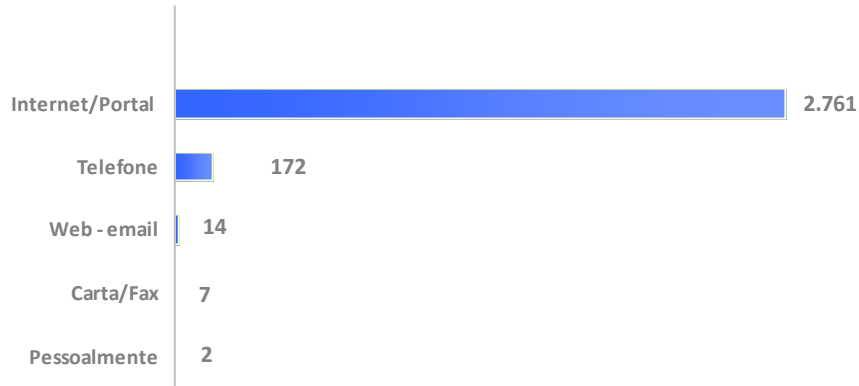
- ▶ Acesse www.tce.pr.gov.br
- ▶ No menu superior, clique em **CONTATO**
- ▶ Selecione, no menu lateral esquerdo, a opção **OUVIDORIA**
- ▶ Clique em **CRIAR NOVO ATENDIMENTO** para fazer sua solicitação

Considerando as formas de registro, convém observar a importância da utilização e da disponibilização de meios informatizados que possibilitem ao cidadão a participação na gestão pública de forma remota e em tempo real. Em especial, se considerarmos a situação inédita provocada pelo alastramento da COVID-19 durante o exercício em análise.

Isto porque, dos dados disponíveis, é possível observar que 93,40% (2.761) das manifestações foram registradas pelo canal disponível na internet (Portal da Ouvidoria).

A distribuição e o quantitativo frente às formas de registro das manifestações pode ser observada abaixo:

Formas de Registro das Manifestações



2.3 DA NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

O total de manifestações anotadas em 2020 representam, mais uma vez, a real aproximação do Tribunal de Contas com a sociedade e a resposta da sociedade diante de ações preventivas voltadas a evitar a irregularidades.

Ressaltamos, neste contexto, que a gestão do Tribunal procurou identificar o cidadão como seu aliado no uso correto do dinheiro público e no combate à corrupção.

No cenário de participação, o cidadão registra suas manifestações e as classifica quanto a sua natureza e, em alguns casos, a Ouvidoria, em sua análise de triagem, procede com a reclassificação das manifestações quanto a sua natureza, conforme possibilidade prevista em Resolução.

A classificação da manifestação, em relação à natureza, se dá em: elogio, reclamação, solicitação, sugestão e pedido de acesso à informação. Necessário destacar o entendimento dado a esta classificação.

Por elogio entende-se a demonstração de reconhecimento, apreço ou satisfação em face do serviço prestado pelo Tribunal ou por algum ente a ele jurisdicionado. Já por reclamação, a manifestação de desagrado ou protesto sobre ação ou omissão do próprio Tribunal ou de algum ente a ele jurisdicionado.

A solicitação é o meio pelo qual o cidadão requer informações de alguma referência. Esta deve estar vinculada a algum assunto pontual, sendo que as orientações serão realizadas por meio de legislação, jurisprudência, páginas de internet e de outras fontes, sendo sempre observado pela Ouvidoria o

procedimento previsto no Regimento Interno quanto ao processo relativo à Consulta.

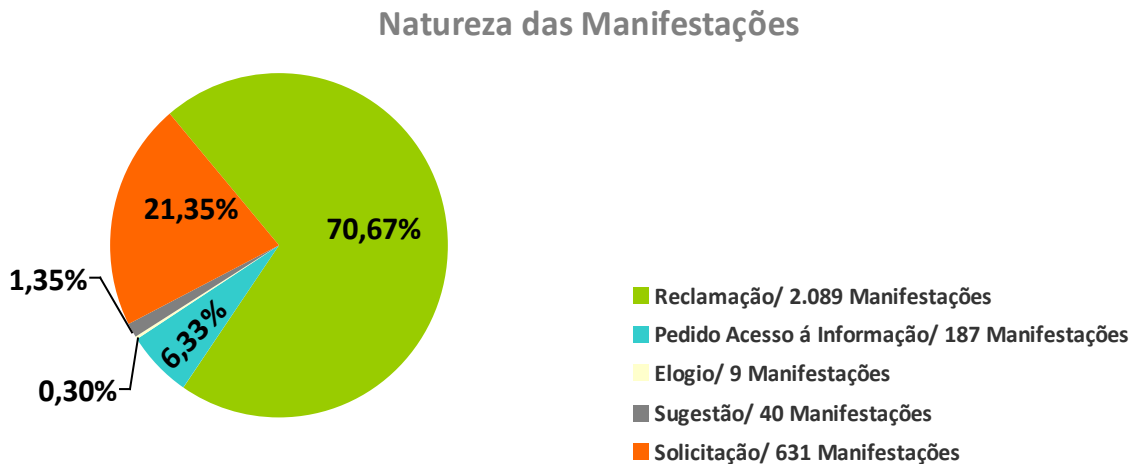
Quanto à sugestão, tem-se a manifestação que vise à melhoria na prestação de serviços do Tribunal ou de algum ente a ele jurisdicionado.

Por fim, o pedido de acesso à informação é entendido como meio pelo qual o cidadão solicita acesso a informações e/ou documentos.

Do total de manifestações registradas no período é possível observar que:

- I) 2.089 foram classificadas como reclamação, equivalendo 70,67%;
- II) 631 foram classificados como solicitação, equivalendo 21,35%;
- III) 187 foram classificados como Pedido Acesso à informação, equivalendo 6,33%;
- IV) 40 foram classificados como Sugestão, equivalendo 1,35%;
- V) 9 foram classificados como Elogio, equivalendo 0,30%;

A distribuição quanto a natureza e seus percentuais podem ser visualizados no gráfico a seguir:



2.4 DA IDENTIFICAÇÃO NO REGISTRO

Ao utilizar o canal da Ouvidoria para registro de um elogio, reclamação, solicitação, sugestão ou de um pedido de acesso à informação, o cidadão, quanto à sua identificação, pode optar por uma entre três modalidades de registro: Identificada, identificada com pedido de sigilo ou anônima.

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

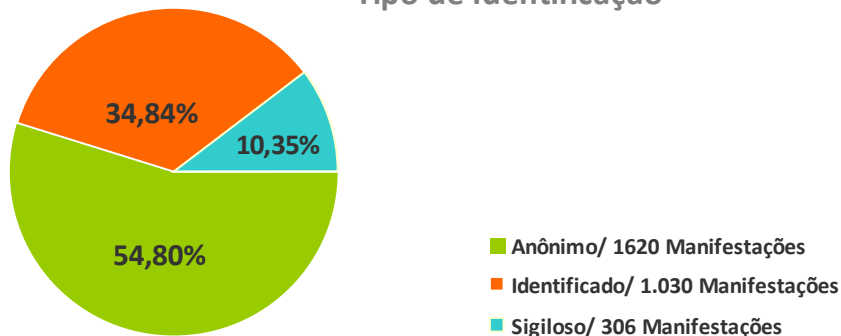
Já nas manifestações identificadas com pedido de sigilo o cidadão se denomina ou a Ouvidoria pode determinar a sua origem, contudo a manifestação é gravada com pedido de sigilo pelo cidadão, via opção do sistema ou declaração registrada em sua manifestação. Destaca-se que em alguns casos o Ouvidor e/ou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

Nas manifestações registradas de forma anônima, o solicitante não se identifica intencionalmente ou a Ouvidoria não tem elementos para determinar o nome, domicílio ou qualquer outro dado que leve a identificação do autor do registro.

De acordo com os registros do Sistema SIGO, do total de 2.956 manifestações registradas, 1.620 foram registradas de forma anônima, enquanto 1.030 de forma identificada e apenas 306 de forma identificada, mas com pedido de sigilo.

O percentual do disposto acima, pode ser assim verificado:

Tipo de Identificação



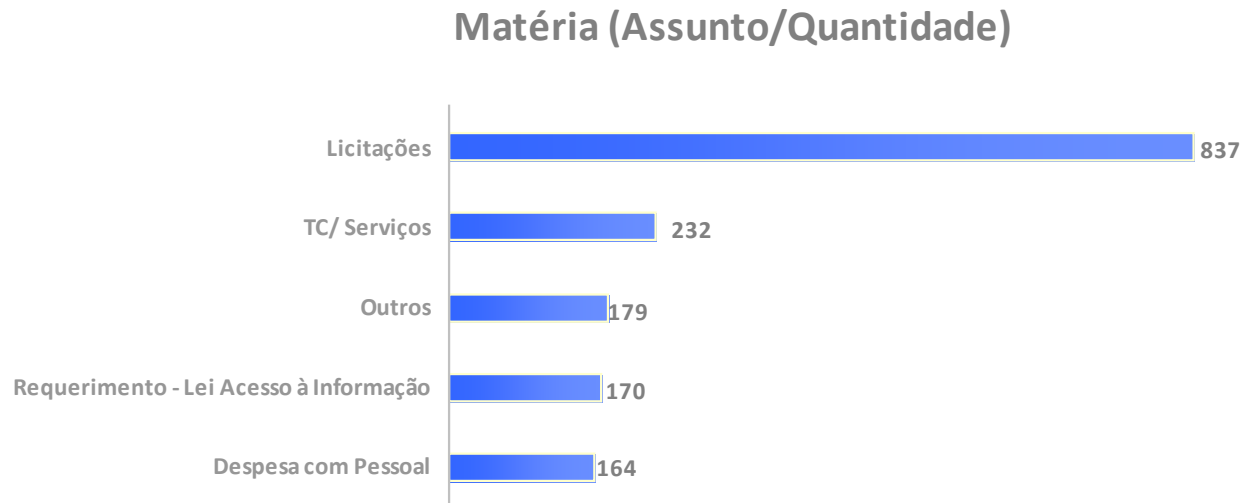
2.5 DA MATÉRIA (ASSUNTO)

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 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 2020, a fim de subsidiar também o trabalho das áreas envolvidas.

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 TC/ Serviços, 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.

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



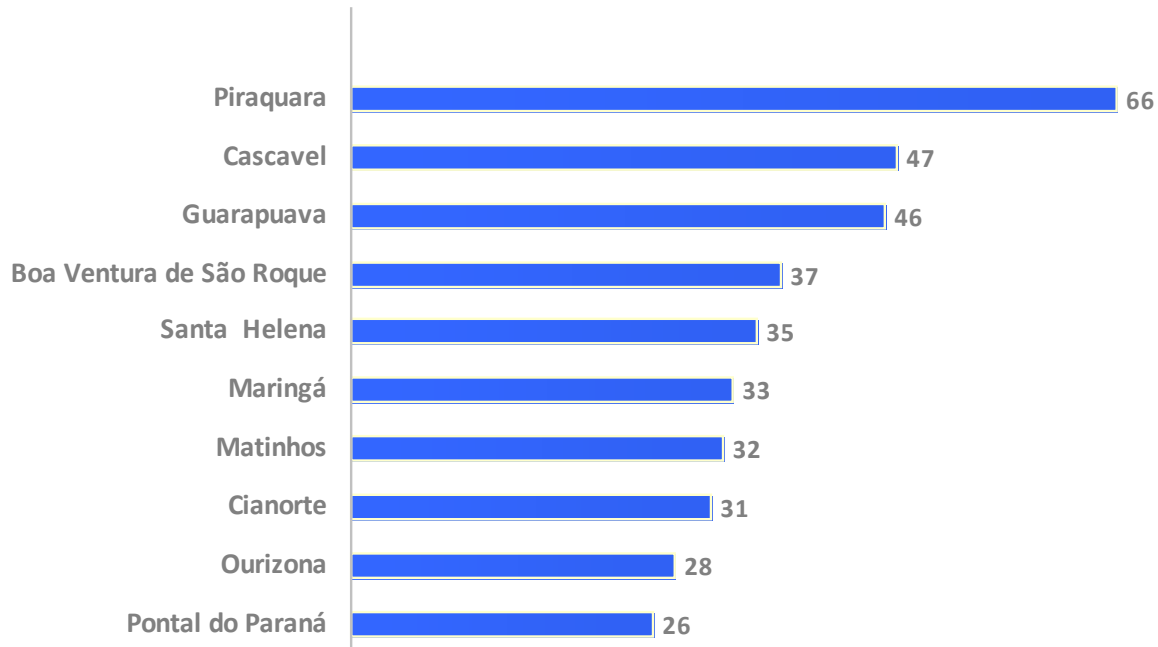
2.6 OS MUNICÍPIOS

Esta classificação busca demonstrar os municípios mais citados no exercício de 2020, ou seja, municípios dos quais esta Ouvidoria recebeu mais manifestações. Destaca-se que ao elaborar o documento, excluiu-se deste rol a capital do Estado.

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 à facilidade de acesso à rede de computadores que permite aos cidadãos maior familiaridade com procedimentos de transparência.

Ademais, destaca-se que, 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), estando o número de manifestações relacionado a soma destas classificações.

N° de Manifestações por Municípios



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 2.956 manifestações, das quais, apenas 715 foram encaminhadas às unidades internas desta Corte de Contas para análise, manifestação e adoção de providências.

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 que cada um dos atendimentos tramitou, dividido pelo número de atendimentos. Esta regra foi aplicada aos atendimentos respondidos diretamente pela Ouvidoria de Contas e naqueles encaminhados 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 não estabeleça prazos de encaminhamento de resposta por parte da Ouvidoria ao cidadão, nos casos em que não existir a necessidade

de tramitação do pedido junto às unidades internas deste Tribunal de Contas, desde 2017, considerando o princípio da celeridade e o disposto na Lei 13.460/2017, esta Ouvidoria tem adotado como critério de tempo máximo para resposta direta ao cidadão o prazo de 5 (cinco) dias corridos.

Adotando critérios próprios de triagem e, com base em banco de dados e informações públicas, foram respondidas diretamente pela Ouvidoria o total de 2.241 manifestações no período analisado (01/01/2020 à 31/12/2020).

Somando os dias de tramitação do total apresentado, tem-se o total de 1.648 dias que, se dividido pela quantidade de manifestações respondidas diretamente, dará uma média de 0,73 dias de tramitação.

Ou seja, considerando a média, teremos que a Ouvidoria respondeu aos atendimentos no mesmo dia em que este foi registrado, demonstrando assim seu comprometimento em atender com eficiência e excelência.

PRAZO ESTIPULADO = Máx. 05 dias	
Quantidade de Dias	Quantidade de Atendimentos
1.648	2.241
Tempo médio 0,73 dia (Menos de 1 dia para resposta)	

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)

As unidades internas do Tribunal de Contas do Paraná, quando acionadas pela Ouvidoria de Contas, tem o prazo de 5 (cinco) dias para responder às solicitações da unidade, especificando o resultado da análise bem como informando à Ouvidoria quanto às medidas corretivas adotadas quando da identificação de impropriedades, nos termos definidos pela Resolução n. 06/2006.

Contudo, este prazo é renovável conforme necessidade da unidade diretamente envolvida. Mas, para que este prazo não se dilate de forma excessiva, a Ouvidoria do TCE-PR adotou desde 2017, com aval da Gestão e diante do disposto na Lei 13.460/2017, o prazo máximo de 30 (trinta) dias para envio de uma resposta conclusiva 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.

Diante o exposto, tem-se que foram encaminhados para as diversas unidades internas deste Tribunal de Contas o total de 715 (setecentas e quinze) manifestações.

Somando assim os dias de tramitação do total apresentado, tem-se como soma de dias de tramitação 10.454 (dez mil quatrocentos e cinquenta e cinco) dias, que se dividido pela quantidade de atendimentos encaminhados, analisados e respondidos pelas unidades, durante o exercício, dará uma média de 14.62 dias de tramitação.

Ou seja, considerando a média, teremos que as unidades internas deste Tribunal de Contas, cumpriram o prazo estipulado de 30 dias.

PRAZO ESTIPULADO = Máx. 30 dias	
Quantidade de Dias	Quantidade de Atendimentos
10.454	715
Tempo Médio	
14 dias	

2.8 DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA FRENTE ÀS METAS E AOS INDICADORES DE DESEMPENHO

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 averiguação tem como objetivo entender qual a percepção do cidadão quando da conclusão de cada manifestação, visando o aperfeiçoamento das atividades.

A pesquisa citada foi adotada como regra, passando a incorporar as atividades avaliativas da unidade nos anos subsequentes. Neste sentido, tem-se que a aplicação da pesquisa também se deu durante todo o exercício de 2020.

A solicitação de avaliação foi encaminhada a todas as manifestações respondidas durante o exercício.

A consulta ficou disponível para o cidadão, de 01/01/2020 à 15/01/2021. Neste período, ocorreram apenas 160 respostas.

A 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”.

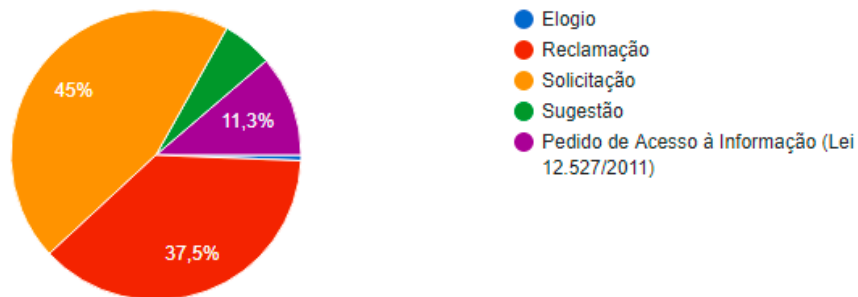
Como meta para compor o indicativo de desempenho, a Ouvidoria colocou que buscava alcançar na somatória de “Bom e Muito bom”, em relação ao tempo de resposta, a satisfação de 60%, e na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, em relação ao serviço prestado, a satisfação também de 60%.

Destaca-se que a resposta partiu integralmente do cidadão e que algumas manifestações são reclassificadas na Ouvidoria em relação a natureza, assunto e vinculação do pedido, e que, ademais, o quantitativo de resposta não reflete o total de atendimentos tratados na Ouvidoria.

Sendo assim, apresenta-se o questionário e o resultado da pesquisa.

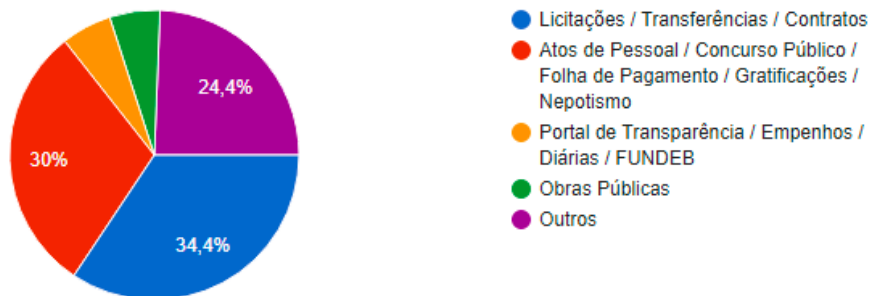
1. Qual foi a natureza de seu atendimento?

160 respostas



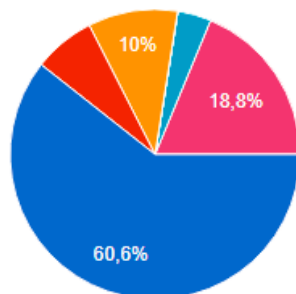
2. A que assunto se relaciona o seu pedido de atendimento?

160 respostas



3. A quem está vinculado o pedido de Atendimento?

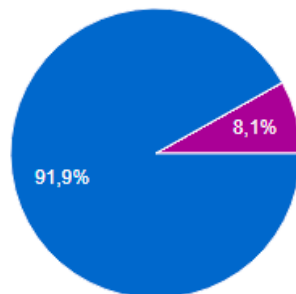
160 respostas



- Poder Executivo (Prefeitura)
- Poder Legislativo (Câmara Municipal)
- 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?

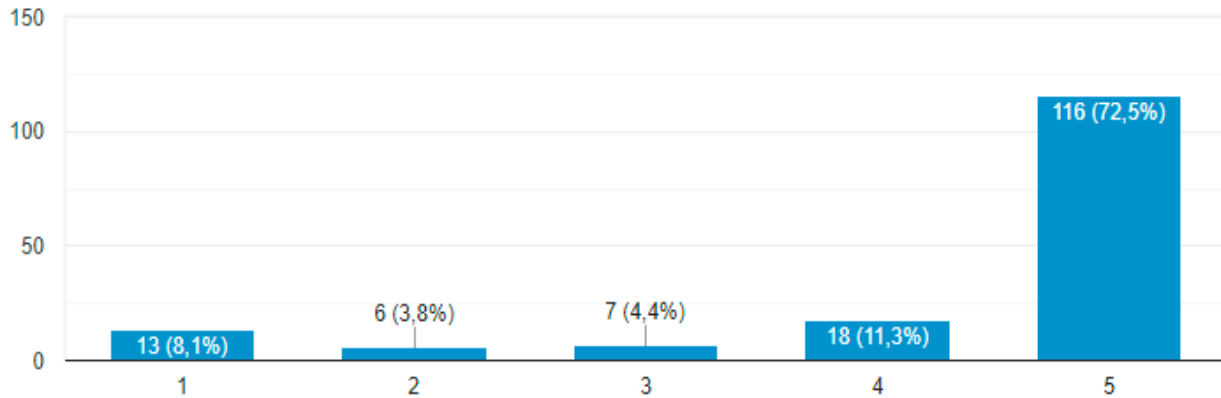
160 respostas



- Internet (Portal)
- Telefone (0800)
- Pessoalmente
- Carta
- E-mail da Ouvidoria

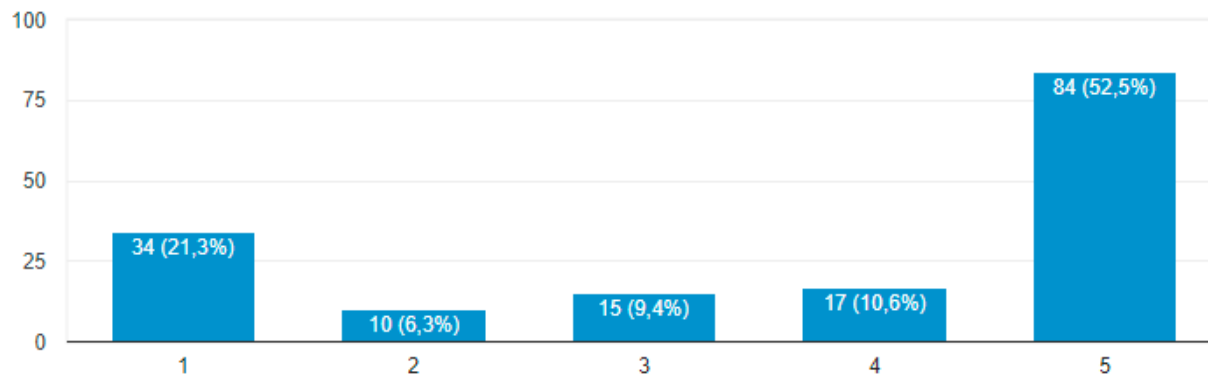
5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

160 respostas



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

160 respostas



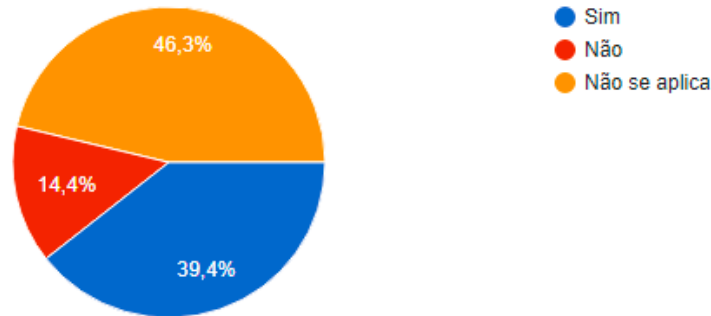
7. Justifique o seu grau de satisfação:

160 respostas

Dados ocultados, tendo em vista que em algumas respostas contém informações que podem levar a identificação do cidadão, e em assim sendo dizem respeito à intimidade e a imagem das pessoas devendo ser preservados.

8. Caso não tenha ocorrido a análise dos fatos narrados por Vossa Senhoria, face 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?

160 respostas



Diante dos dados expostos, 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 83,80%, demonstrando atendimento dos prazos e retorno positivo da sociedade neste quesito.

Já em relação ao grau de satisfação com o serviço, onde a meta também era de 60%, tem-se que a somatória alcançou patamar de satisfação de 63,1%, também batendo a meta elencada.

3. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2020 foram recebidos através do Sistema desta Ouvidoria (SIGO), 187 manifestações **classificadas pelo cidadão** como **Pedido de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**, número este que representaria uma média mensal de, aproximadamente, 15,58 pedidos de acesso à informação.

Contudo, quando da análise destas manifestações, foi possível observar que 48 destas não se amoldavam aos termos da Lei 12.527/2011, ou foram registradas em duplicidade pelo interessado, ou ainda pelo fato de o Tribunal não ser o órgão responsável pela apresentação da informação desejada. Nestes casos, tais manifestações receberem uma resposta orientativa diretamente pela Ouvidoria de Contas não ensejando seu encaminhamento para autuação e distribuição nos termos da Lei. Neste quantitativo ainda existem manifestações onde a Ouvidoria prestou as informações desejadas de ofício, em razão de já estarem disponíveis em nosso site.

Assim, após análise de triagem, foram encaminhados para autuação e distribuição, junto à Diretoria de Protocolo – DP, 139 manifestações, classificadas pelo cidadão como pedido de acesso à informação.

Destaca-se, que seguindo os critérios da Resolução 45/2014 deste Tribunal, a Diretoria de Protocolo autuou do total de 139 manifestações, apenas 108, como novos processos de acesso à informação.

E, em razão do disposto no art. 5º, Parágrafo Único, da citada norma, 13 manifestações foram autuadas pela DP como requerimentos externos e 1 como requerimento interno.

Outras 14 manifestações que requeriam acesso à informação, foram juntadas a autos em trâmite neste Tribunal, e por fim, em 03 manifestações oriundas da Ouvidora a Diretoria de Protocolo prestou informações em razão dos pedidos não se amoldarem a um requerimento de acesso.

Conforme já mencionado, informa-se que no sistema SIGO, utilizado pela Ouvidoria de Contas no exercício (2020), não existe a classificação como Requerimento Externo ou Outros, sendo então sempre que encaminhado para autuação e distribuição, recebida a classificação de pedido de acesso à informação, motivo pelo qual os números podem divergir dos apresentados pela Diretoria de Protocolo.

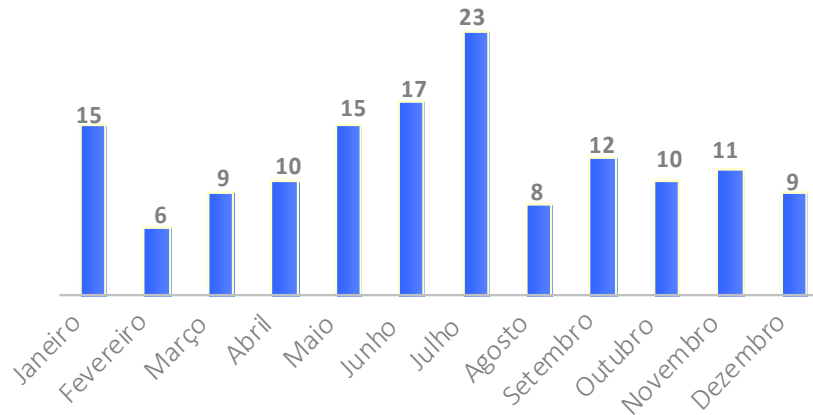
3.1 DO TOTAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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 recebido pela Ouvidoria (autuados nos termos da Lei 12.527/2011) e os encaminhados diretamente à Diretoria de Protocolo, tem-se que no ano de 2020 tramitaram neste Tribunal de Contas o total de 145 pedidos de acesso à informação.

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

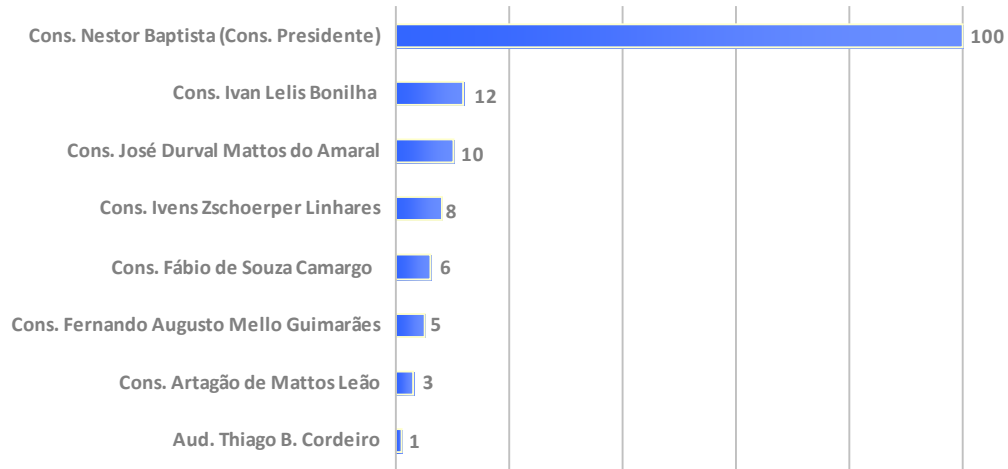
Autuação de Pedidos de Acesso à Informação (Quadro Mensal)



3.2 DA DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A distribuição dos pedidos de acesso à informação se deu conforme vinculação da solicitação, seguindo critérios regimentais, assim se apresentando:

Distribuição/Quantidade



3.3 DOS REQUERENTES DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

REQUERENTES / SEXO	QUANTIDADE
MASCULINO	101
FEMININO	42
PESSOA JURÍDICA E AFINS	2
TOTAL	145

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.

Há que se 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, pois a proposta, ao longo de 2020, foi a 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 organizados pela Escola de Contas – EGP/TCE-PR, oportunidade em que mais **de 1.353 (mil trezentos e cinquenta e três) pessoas foram capacitados, conforme informação prestada pela Escola de Gestão Pública.**

Diante deste contexto evolutivo, destaca-se que a Ouvidoria seguirá buscando aproximar cada vez mais o cidadão do TCE-PR e, desta maneira, ser uma unidade que zela pela transparência e eficiência do serviço público.

PATRICK MACHADO

Ouvidor de Contas

CLEUSA MARA V. MARCHAUKOWSKI

Gerente do Serviço de Informação ao Cidadão





TCEPR

TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO PARANÁ



OUVIDORIA

DO TCE-PR

A serviço do cidadão