

Relatório

Relatório estatístico e
avaliativo anual

2023



TCEPR

OUVIDORIA

A serviço do cidadão



Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná

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 2023 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas, triadas, encaminhadas e respondidas pela Unidade.

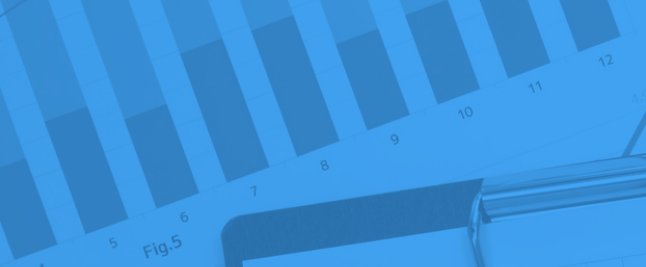
Assim, a Ouvidoria de Contas, durante o exercício de 2023, buscou mais uma vez contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por intermédio do controle social e do acesso à informação, amoldando-se como um efetivo canal de comunicação entre a administração pública e o cidadão, fundada 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 nº06/2003, 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 (2023/2024).

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 (01/01/2023 a 31/12/2023) a Ouvidoria de Contas, no desempenho de suas atividades, registrou no Sistema Conte Para a Ouvidoria – CPO, o total de 1.926 manifestações. O quantitativo apresentado foi extraído do Sistema CPO e cruzado com controles efetuados internamente.



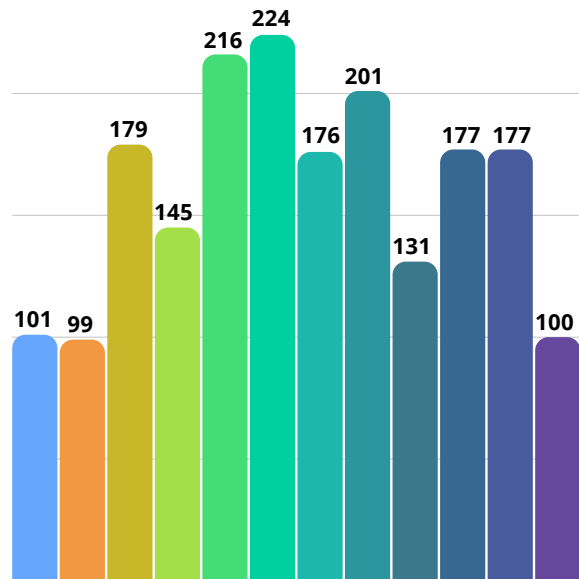
=



1.926

Importante salientar que a ferramenta (CPO) vem sendo aperfeiçoada constantemente de modo a 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 consuma neste terceiro ano de uso da ferramenta.

O total (1.926) de manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme podemos verificar no gráfico ao lado:

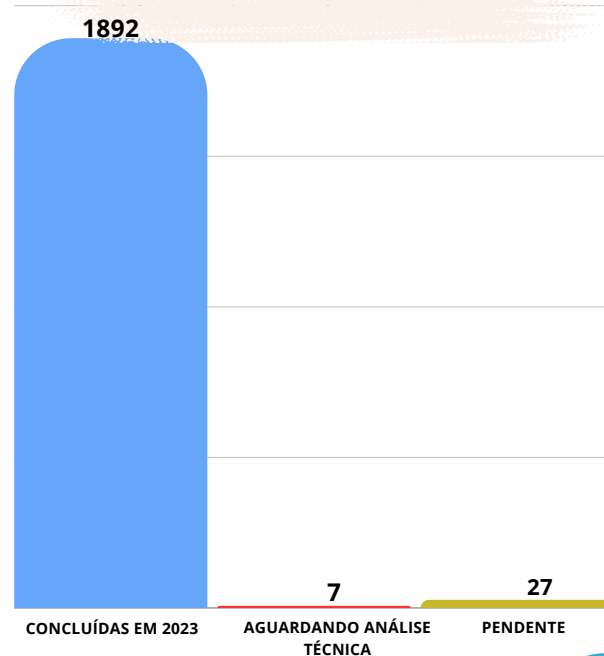


MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2023

Do total das manifestações registradas (1.926), tem-se que 1.902 foram recepcionadas dentro do período de (01/01/2023 a 15/12/2023), tendo em vista o Calendário Oficial deste Tribunal de Contas para o exercício de 2023.

Do quantitativo apresentado acima, 1.892 foram respondidas dentro do próprio exercício em questão, ficando em andamento, ou seja, aguardando respostas das unidades técnicas apenas 7 manifestações.

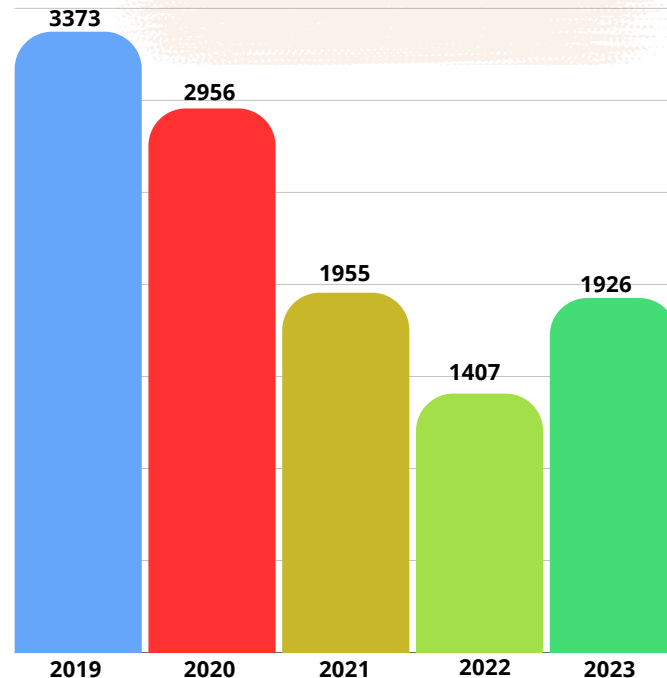
Já no período de 16/12/2023 a 31/12/2023 quando este Tribunal de Contas estava em recesso, foram registradas outras 27 novas manifestações, as quais foram inclusas no cálculo, tendo em vista o exercício em análise e se apresentam como manifestações pendentes na demonstração ao lado:



Ao analisarmos o quantitativo de manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas durante o ano de 2023 é possível verificarmos um aumento significativo no número de registros, se comparado ao ano de 2022, onde foram registradas apenas 1.407 manifestações. Ou seja, 519 manifestações a mais, o que representa um aumento de 36,88%.

A crescente procura pela Ouvidoria pode ser atribuída ao aprimoramento da ferramenta de comunicação com a sociedade disponibilizada pela Ouvidoria, muito mais eficaz que, dia após dia, facilita o contato da sociedade com o Tribunal de Contas, bem como, em razão dos esforços deste Tribunal em se consolidar como um Tribunal de Contas próximo da sociedade, com mais resultados que a beneficiem.

O gráfico ao lado busca fazer um comparativo entre a quantidade de manifestações recebidas por esta Ouvidoria de Contas nos últimos 5 (cinco) anos.



2.2 DAS FORMAS DE REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria de Contas, em consonância com o 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 ao lado:



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

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

TELEFONE
0800 6450645

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 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 83,07%, ou seja, 1600 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 ao lado:



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 enquadrarem 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.

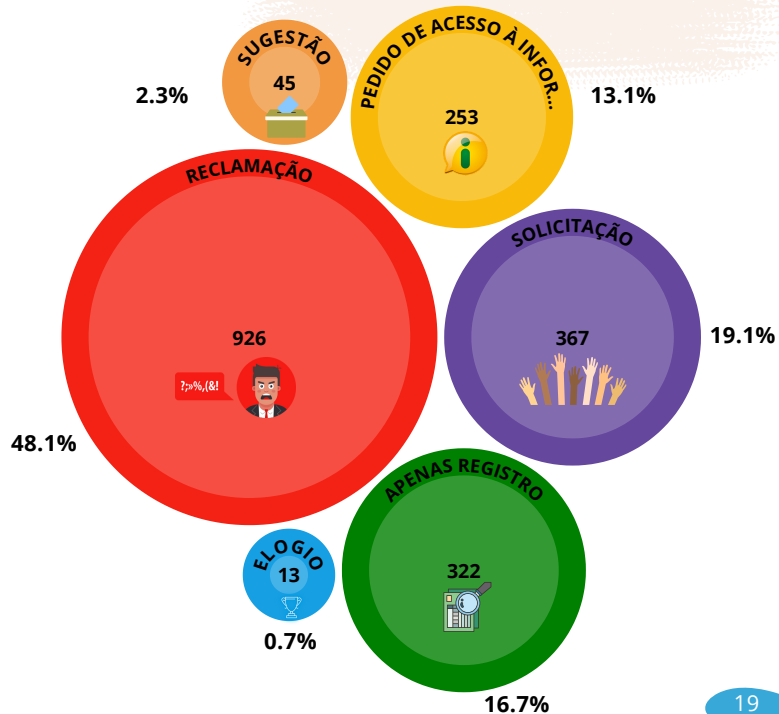
Após classificação feita pelo cidadão e reclassificação feita pela Ouvidoria, quando necessário, visualizamos que a distribuição e o quantitativo quanto à natureza das manifestações, assim se apresentou no período demonstrado:

- I. 926 (48.1%) foram classificadas como reclamação;
- II. 367 (19.1 %) foram classificadas como solicitação;
- III. 253 (13.1 %) foram classificadas como Pedido Acesso à informação;
- IV. 45 (2.3 %) foram classificadas como Sugestão e;
- V. 13 (0.7 %) foram classificadas como Elogio.

Importante ressaltar que considerando os dados acima, teremos o total de apenas 1.604 manifestações que correspondem à 83,28% do total (1.926); isso ocorre pois 322 manifestações 16,71% foram apenas registradas em sistema, pela própria Ouvidoria, conforme previsto na Instrução de Serviço 144/2021.

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.

A distribuição quanto à natureza e seus percentuais, incluindo as manifestações apenas registradas, podem ser visualizadas no gráfico ao lado:



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.

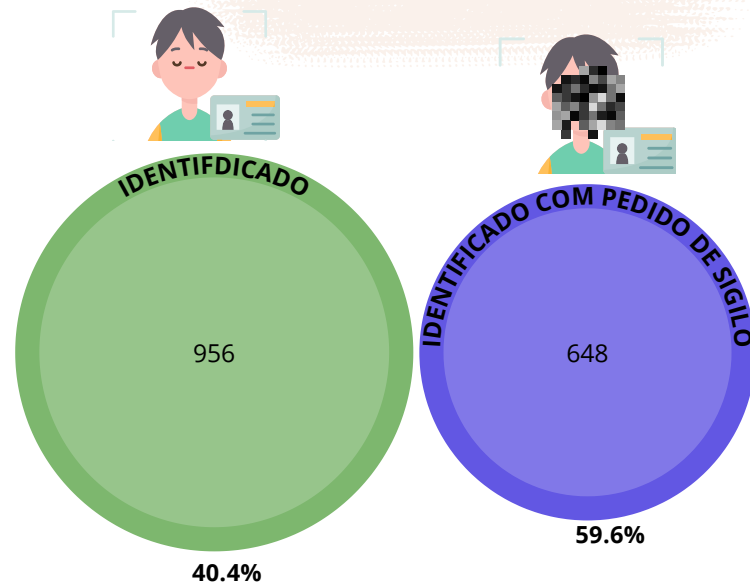
Importante salientar que, em todas as manifestações registradas junto à unidade, é respeitado o sigilo das informações, porém, nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.

A compreensão dada às manifestações registradas de forma identificada é que, nestes casos, o cidadão se identifica e a Ouvidoria pode determinar a 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 1.926 manifestações registradas, tem-se que 956 foram registradas de forma identificada (59,6%), enquanto que 648 foram de forma identificada com pedido de sigilo (40,4%).

O quantitativo acima, pode ser assim verificado:



2.5 DA MATÉRIA (ASSUNTO)

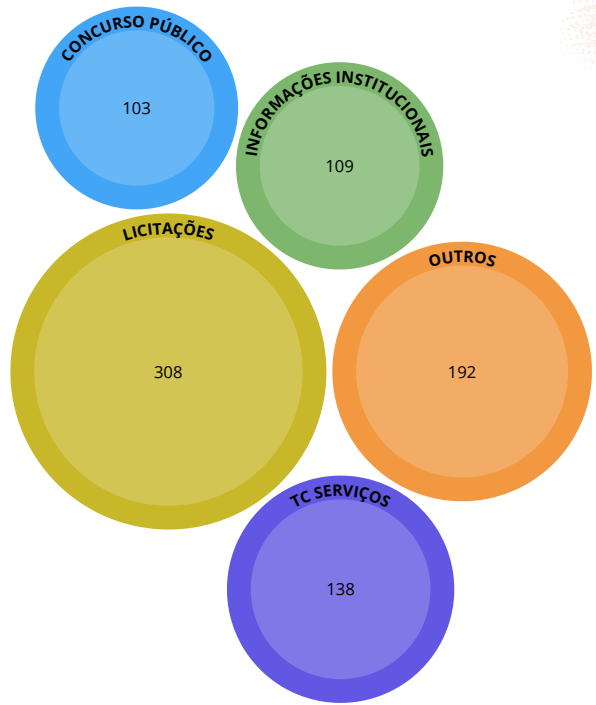
A Ouvidoria do TCE-PR buscando, fundamentalmente, atender o art. 37, parágrafo 3º da Constituição, procurou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente no âmbito deste Tribunal.

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 2023, 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 “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; logo após, podemos observar um quantitativo de registro de situações vinculadas aos serviços prestados e disponibilizados pelo próprio Tribunal, que englobam orientações de procedimentos, como também uma quantidade significativa de registros com pedidos de informações de institucionais como formas de contato e afins e, por fim, manifestações que versaram sobre concurso público.

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

MATÉRIA (ASSUNTO E
QUANTIDADE)



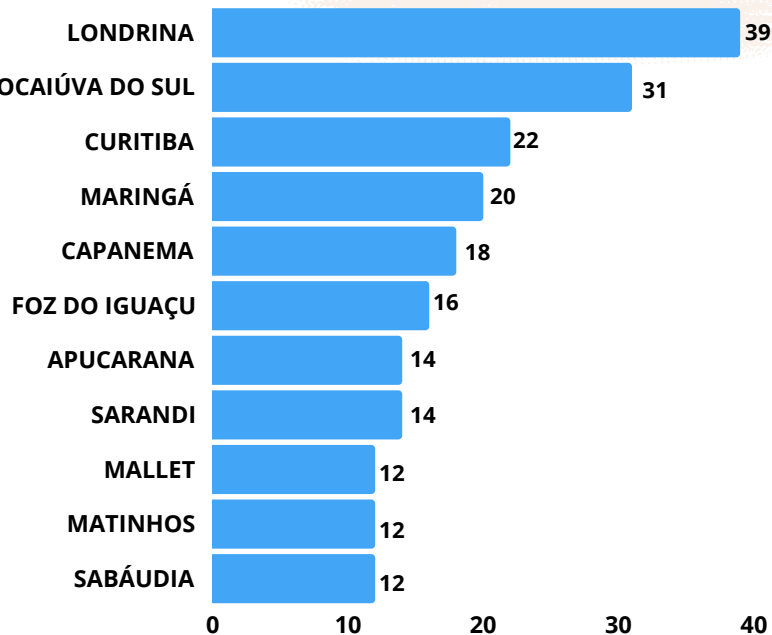
2.6 DOS MUNICÍPIOS

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 quais são os municípios mais citados no exercício de 2023, 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 à facilidade de acesso à rede de computadores que permite aos cidadãos maior familiaridade com procedimentos de transparência.

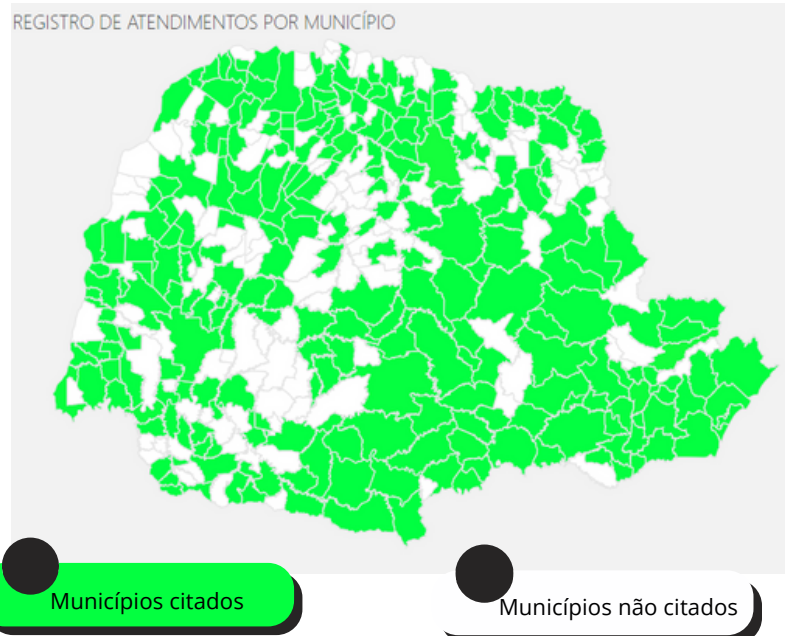
Ademais, na elaboração do relatório, não foi considerado apenas as reclamações e, sim, tudo que a Ouvidoria recebe (elogios, reclamações, solicitações, sugestões e pedidos de acesso à informação), inclusive as manifestações que foram apenas registradas, estando assim, o número de manifestações relacionado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



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, 263 (66%) 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 66% dos municípios foram citados, podemos concluir que, de fato, o Tribunal de Contas tem se aproximado e se consolidado como mais próximo da sociedade e que a sociedade 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.

Conforme já mencionado, **foram registradas na Ouvidoria de Contas 1.926 manifestações**, das quais, somente **721 foram encaminhadas às unidades internas** deste Tribunal para análise, manifestação e adoção de providências. Enquanto em outras **1.205 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.

Muito embora a Resolução que regulamenta as atividades de Ouvidoria em vigor (Resolução n.º 6/2006) não estabeleça prazos de encaminhamento de respostas 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.

Diante disso, 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 1.205 manifestações no período analisado (01/01/2023 a 31/12/2023).

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, conforme demonstrado abaixo:



████████████████████
OUVIDORIA
████████████████████
PRAZO MÁX:
05 DIAS



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.



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 10 (dez) 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 nº. 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 (1.926) manifestações, apenas 721 foram encaminhadas para as diversas unidades internas deste Tribunal de Contas.

Somando os dias de tramitação do total apresentado e dividindo este quantitativo pelo total de manifestações encaminhadas para tratamento, teremos que as **unidades técnicas** levaram em média 7,74 dias para responder a Ouvidoria, conforme visualizamos abaixo:



UNIDADES
TÉCNICAS

PRAZO MÁX:
30 DIAS



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 2023, mantendo a média de sete (07) dias para tratamento de cada manifestação.



2.7.4 DAS 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.

Coordenadoria de Acompanhamento de
Atos de Gestão - CAGE

281

Diretoria de Protocolo - DP

243

Escola de Gestão Pública - EGP

36

Diretoria de Tecnologia da Informação -
DTI

34

Coordenadoria de Atendimento ao
Jurisdicionado e Controle Social - CACS

27

Coordenadoria-Geral de Fiscalização -
CGF

26

1ª Inspeção de Controle Externo - 1ª ICE

10

2ª Inspeção de Controle Externo - 2ª ICE

10

4ª Inspeção de Controle Externo - 4ª ICE

9

Coordenadoria de Gestão Municipal - CGM

9

Coordenadoria de Monitoramento e
Execuções - CMEX

7

5ª Inspeção de Controle Externo - 5ª ICE

4

6ª Inspeção de Controle Externo - 6ª ICE

4

7ª Inspeção de Controle Externo - 7ª ICE

4

Gabinete Conselheiro Maurício Requião
de Mello - GCMRM

4

Coordenadoria de Obras Públicas - COP

3

<u>Diretoria Administrativa – DA</u>	2
<u>Coordenadoria de Auditorias – CAUD</u>	2
<u>Gabinete Conselheiro Ivan Lelis Bonilha – GCILB</u>	2
<u>Gabinete da Corregedoria-Geral – GCG</u>	1

<u>Secretária do Tribunal Pleno - STP</u>	1
<u>Coordenadoria de Sistemas e Informação da Fiscalização – COSIF</u>	1
<u>Diretoria Geral – DG</u>	1
<u>TOTAL</u>	721

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 às mais diversas manifestações da sociedade conclusivamente, acionando assim, apenas quando necessário as unidades internas do Tribunal de Contas, visto que quase 65% das manifestações foram respondidas diretamente por esta 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 13.460/2017 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 2023.

O pedido de avaliação foi encaminhado em todas as manifestações respondidas conclusivamente durante o exercício e ficou disponível para o cidadão responder, de 01/01/2023 a 15/01/2024. Neste período ocorreram 165 avaliações.

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”.

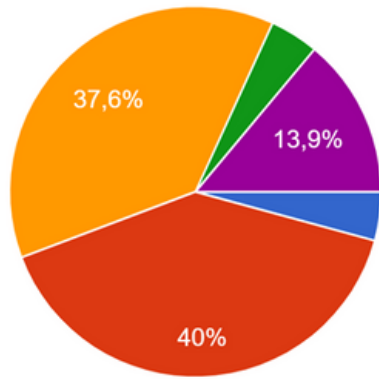
Como meta para compor o indicativo de desempenho, a Ouvidoria consignou em seu Plano de Ação e de Trabalho que buscava alcançar na somatória de “Bom e Muito bom”, em relação ao tempo de resposta, a satisfação de 60%, e na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, em relação ao serviço prestado,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

Destaca-se que 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?

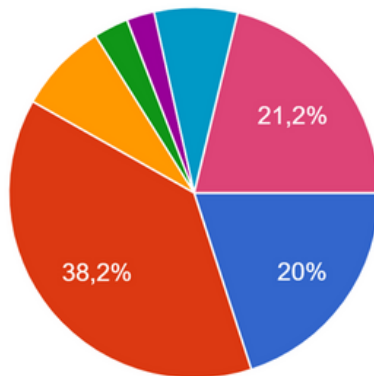
165 respostas



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

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

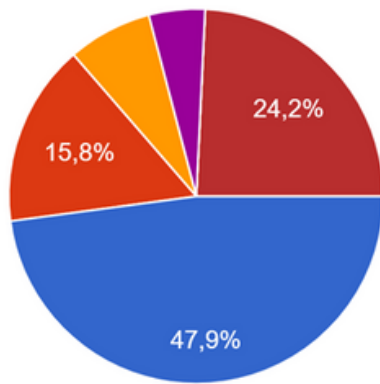
165 respostas



- 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?

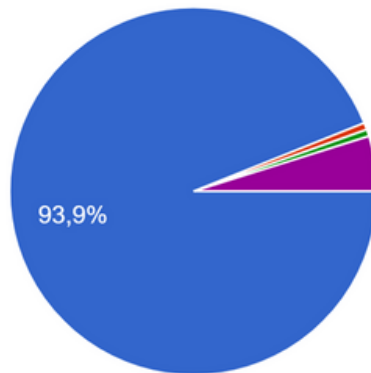
165 respostas



- 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?

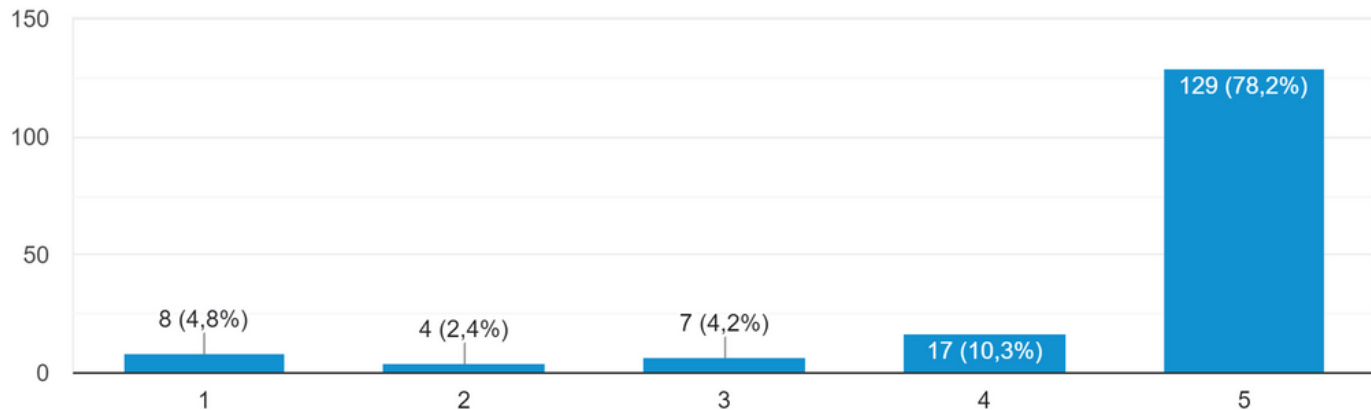
165 respostas



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

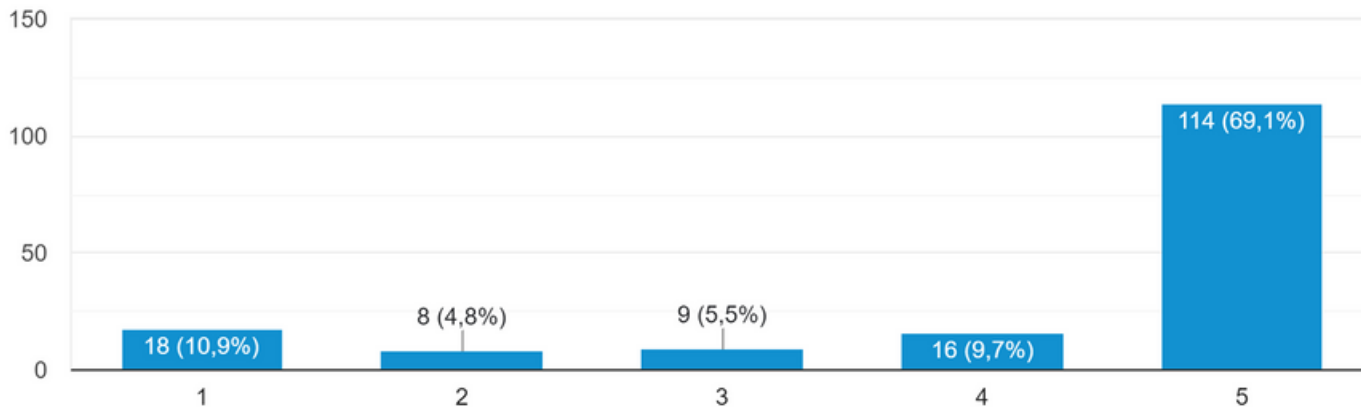
5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

165 respostas



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

165 respostas



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.

7. Justifique o seu grau de satisfação:

165 respostas

Muito bom

eficaz

ótimo

EXCELENTE

Excelente atendimento.

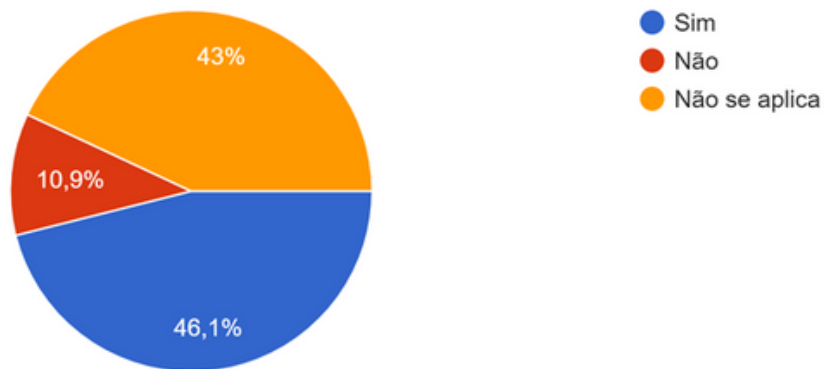
Atendimento rápido

Satisfeito com o atendimento

Nas últimas semanas tenho feito algumas solicitações ao Tribunal de Contas do Estado no intuito de aperfeiçoar meu conhecimento acerca dos caminhos a serem percorridos na Gestão da Entidade e, sempre de maneira ética e eficiente, tenho sido rapidamente atendido.

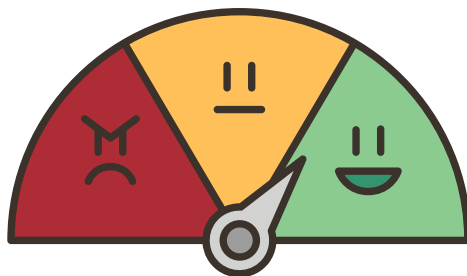
8. Caso não tenha ocorrido a análise dos fatos narrados por Vossa Senhoria, face a ausência de informações, documentos e/ou elementos, ou, caso...resposta apresentada lhe orientou corretamente?

165 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 88,50%, demonstrando atendimento dos prazos e retorno positivo da sociedade neste quesito.

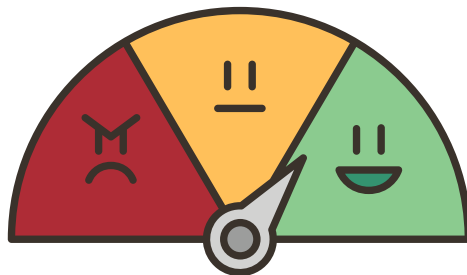
"SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO TEMPO DE RESPOSTA":



88,50%

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 78,80%, também batendo a meta elencada.

"SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO":



78,80%

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 2023 foram recebidas através do Sistema desta Ouvidoria, Conte Pra Ouvidoria - CPO, 253 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 10 destas manifestações, em que pese o interessado cadastrar como um requerimento de acesso, na verdade tratavam-se de situações vinculadas a Lei n.º 12.527/2011, mas não eram propriamente requerimentos, sendo que, em sua grande maioria o cidadão queria informações sobre: como realizar um pedido; qual o caminho adequado ou 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, 243 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 o total de 202 manifestações como novos processos de acesso à informação.

E, em razão do disposto no art. 5º, Parágrafo Único, da citada norma, 21 manifestações foram autuadas pela DP como requerimentos externos.

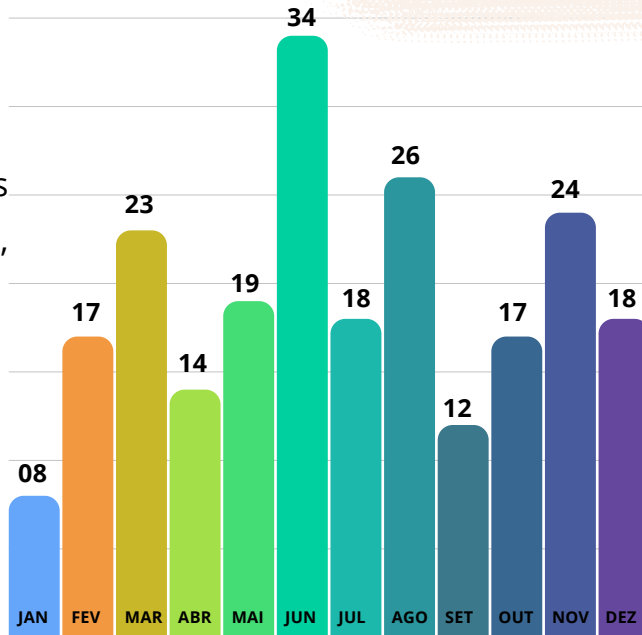
Outras sete (07) manifestações que requeriam acesso à informação, foram juntadas a autos em trâmite neste Tribunal, ou seja, não foram autuados processos novos, e, por fim, em 13 manifestações oriundas da Ouvidora a Diretoria de Protocolo prestou informações em razão dos pedidos não se amoldarem a um requerimento de acesso ou a um Requerimento Externo.

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.

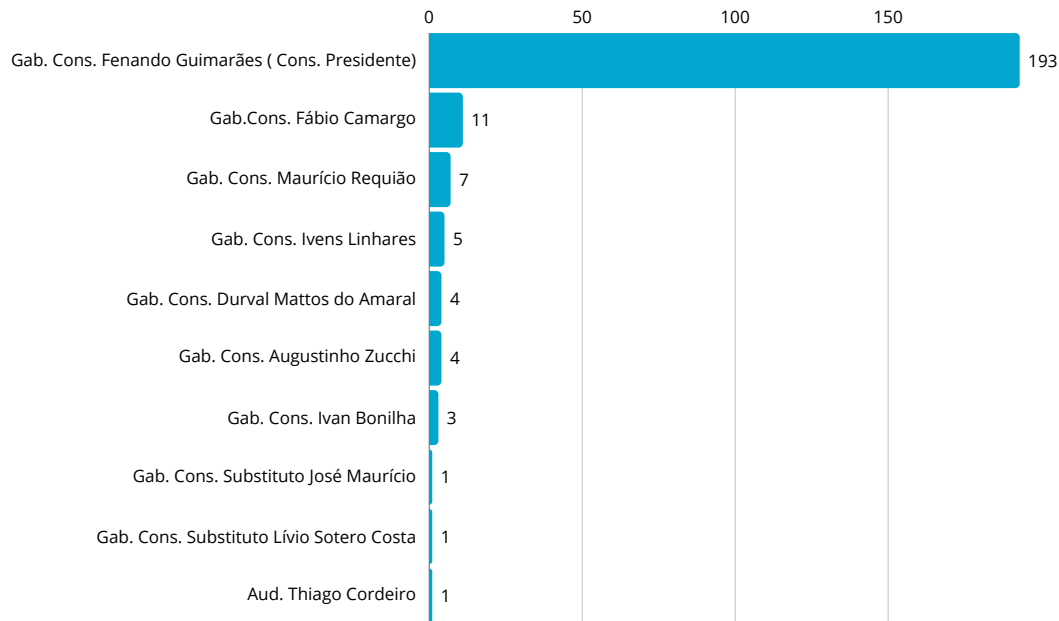
Dentre o total recepcionado pela Ouvidoria (autuados nos termos da Lei 12.527/2011) e os encaminhados diretamente à Diretoria de Protocolo via e-Contas, peticionamento eletrônico ou por correspondência ao Protocolo, tem-se que no ano de 2023 tramitaram neste Tribunal de Contas o total de 230 processos 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 ao lado:



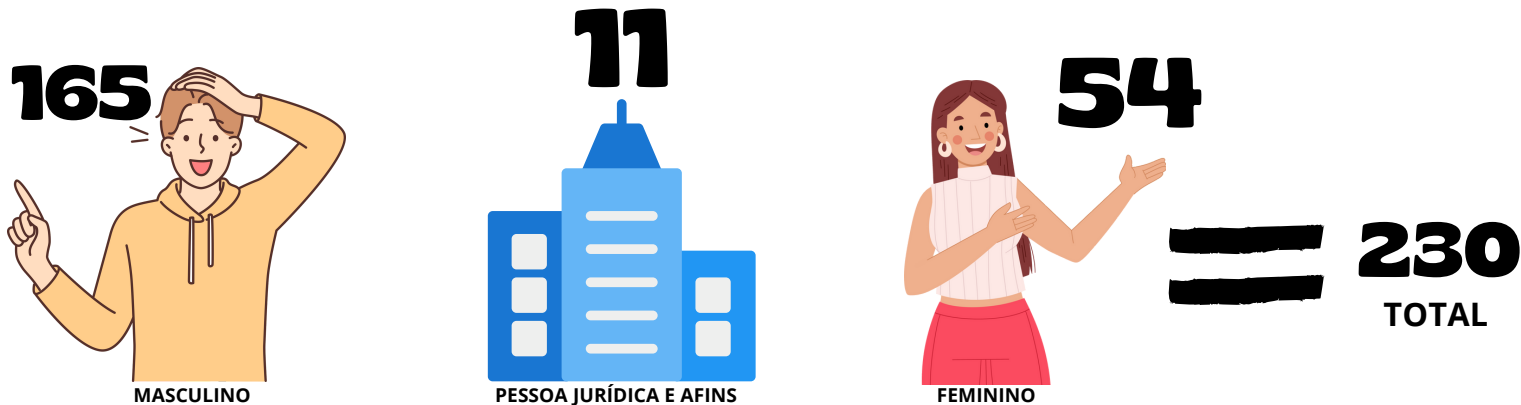
3.2 DA DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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



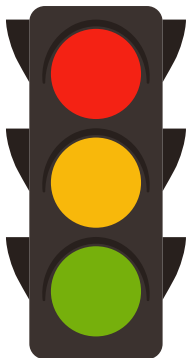
3.3 DOS REQUERENTES DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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:



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 230 pedidos protocolados neste Tribunal de Contas, temos que 183 Pedidos de Acesso à Informação foram deferidos de forma imediata, outros 10 pedidos tiveram a informação indeferida e 37 não passaram por certificação da Ouvidoria de Contas, conforme observamos abaixo:



RESULTADO	QUANTIDADE	MOTIVO
Indeferido	10	Exigência de trabalhos adicionais - Procedimento sigiloso
Não passaram por certificação da Ouvidoria	37	-
Deferido	183	-

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

- Em alguns dos requerimentos os interessados solicitavam 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.
- E, em outros 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.

Diante das atribuições e disposições 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 2023 **a unidade procedeu com a certificação e/ou registro em 206 processos** em atenção ao Art. 13 da Resolução n.º 45/2014 e Art. 276. § 2 do Regimento Interno deste Tribunal de Contas.

Informamos ainda, que, a **Ouvidoria de Contas prestou outras 17 informações processuais** em atendimento à determinações do Gabinete da Presidência.

5 DA REALIZAÇÃO E DA PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM CURSOS, EVENTOS E CAMPANHAS

Ao longo do período mencionado neste relatório, a Ouvidoria de Contas realizou eventos, participou de cursos, capacitações, campanhas e de diversas reuniões, com o objetivo de divulgar, contribuir e aprimorar as atividades internas e externas.

Assim, 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, tanto com jurisdicionados, como entre os Tribunais de Contas e com a sociedade.

Os principais encontros são destacados:



REUNIÕES COM O COMITÊ TÉCNICO DAS CORREGEDORIAS, OUVIDORIAS, E CONTROLES INTERNO E SOCIAL DO INSTITUTO RUI BARBOSA.



Ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria do TCE-PR participou, de forma presencial e on-line de diversas Reuniões do Comitê Técnico Das Corregedorias, Ouvidorias, e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa.

Destaca-se que o Ouvidor do TCE-PR, Patrick Machado, é o Coordenador-Geral das atividades do comitê na temática Ouvidoria e que a servidora Ana Lofrano, também da Ouvidoria do TCE, participa das ações do Comitê como assistente técnica e coordenadora de grupo de trabalho, além de secretariar as ações desenvolvidas.





PARTICIPAÇÃO NO VIII CONGRESSO INTERNACIONAL DE CONTROLE E POLÍTICAS PÚBLICAS.

A disseminação do conhecimento na área do Controle Social e da transparência pública esteve entre os temas da participação da Ouvidoria do TCE no VIII Congresso Internacional de Controle e Políticas Públicas.



Compartilhando ideias, informações e experiências, na busca pelo aprimoramento e fortalecimento das Ouvidorias dos Tribunais de Contas brasileiros, o Ouvidor do TCE-PR, participou representando o TCE-PR. O encontro ocorreu na capital baiana.



“OUVIDORIA DAY”

REALIZAÇÃO DE EVENTO COM ABRANGÊNCIA NACIONAL ALUSIVO AO DIA DO OUVIDOR.

Com a participação de representantes dos principais órgãos da administração pública estadual e federal, o Tribunal de Contas do Estado do Paraná, por intermédio de sua Ouvidoria promoveu o Ouvidoria Day. O evento foi realizado no auditório do TCE-PR, em Curitiba, e marcou o Dia do Ouvidor.

Na ocasião falaram o representante da Ouvidoria do Ministério Público Estadual, Procurador de Justiça João Henrique Vilela da Silveira, Yohhan Garcia de Souza, Ouvidor-Geral do Estado, Desembargador Fernando Ferreira de Moraes, Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná (TJ-PR), Claudia Silvano, Diretora-Geral do Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-Paraná), Ricardo Sukaya, Superintendente da Controladoria-Geral da União (CGU) no Paraná. Além do próprio Ouvidor do TCE- PR e da servidora Giovana Benevides Sales.





O Ouvidoria Day foi direcionado aos jurisdicionados do TCE-PR, membros de observatórios sociais e conselhos municipais. Um dos temas tratados é a importância da Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

O objetivo do Ouvidoria Day foi o de fomentar a criação, a implementação e o fortalecimento das Ouvidorias dos órgãos sob a jurisdição do TCE-PR, bem como discutir o papel dessas unidades nas instituições públicas, com orientações às Ouvidorias no sentido de promover uma boa governança, em prol de uma gestão pública mais eficiente, eficaz e regular, estimulando o controle social, o exercício da cidadania, o combate à corrupção e a consolidação da democracia.



REUNIÃO DE APRESENTAÇÃO DO MÉTODO DE TRABALHO A OUVIDORES DE LONDRINA

Em uma reunião, o Ouvidor do Tribunal fez uma breve exposição do funcionamento do sistema de atendimento das manifestações “Conte pra Ouvidoria”, desenvolvido integralmente pelos servidores da Corte de Contas, aos Ouvidores do município de Londrina.

O município de Londrina possui a segunda maior população do Estado, tendo a sua Ouvidoria recebido no ano passado (2022) cerca de 5 mil manifestações. Em razão desta demanda, a procura de uma tecnologia mais avançada se faz necessária para melhorar o fluxo no atendimento, sendo o sistema da Ouvidoria do TCE-PR um modelo.

Da Reunião, saíram os encaminhamentos para o compartilhamento do sistema, que será firmado em 2024 por intermédio de um termo de cooperação.





PARTICIPAÇÃO EM CURSO VISANDO AUXILIAR NO FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA E DO CONTROLE SOCIAL EM SARANDI



O Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), ministrou capacitação no Município de Sarandi (Norte do Estado). Os temas foram "Os aspectos da Lei nº 13.460/2017 e seus benefícios para os usuários e gestores dos serviços públicos" e "A Ouvidoria como Ferramenta de Gestão". Os objetivos das palestras foram orientar, fortalecer e sensibilizar quanto ao desenvolvimento das atividades de Ouvidoria e a importância de se atender bem o cidadão.

O Ouvidor do TCE-PR também respondeu perguntas quanto aos fluxos corretos de atendimento às mais variadas manifestações da sociedade. Enfatizou o papel da Ouvidoria como canal entre a sociedade e a instituição.

A palestra foi solicitada pelo Prefeito de Sarandi, e organizada pela Controladora Interna e a Ouvidoria do Município.



PARTICIPAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO DE EVENTO NACIONAL E LANÇAMENTO DA CAMPANHA DE COMBATE AO ASSÉDIO E À DISCRIMINAÇÃO NOS TC'S

A implementação efetiva de uma política de prevenção e combate a toda forma de assédio e discriminação nos Tribunais de Contas, foi marcada com a realização do evento nacional “Ética Sim, Assédio Não”.

O evento teve o objetivo de sensibilizar o público interno dos TC's quanto à importância de se prevenir e combater todas as formas de assédio - moral, sexual, racial e de gênero - em suas esferas de atuação.

Após o lançamento da campanha foi montada uma Comissão para formular a Política de Prevenção e a Ouvidoria compôs a comissão por intermédio de seu Ouvidor.





PARTICIPAÇÃO NO 2º LABORATÓRIO DE BOAS PRÁTICAS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS (LABTCS)



No 2º Laboratório de Boas Práticas dos Tribunais de Contas (LabTCs), promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Mato Grosso, representantes de 33 Tribunais de Contas do país apresentaram boas práticas.

Durante o evento a Ouvidoria expôs as boas práticas instituídas na unidade, em especial, apresentou o Sistema de atendimento utilizado pela Ouvidoria, Conte Pra Ouvidoria - CPO, que se mostra umas das ferramentas mais atuais do país.



REALIZAÇÃO DE AULA SOBRE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA, CIDADANIA E CONTROLE SOCIAL DO GASTO PÚBLICO A ESTUDANTES

A fiscalização do gasto e das políticas públicas só é eficaz quando executada em três frentes: o controle interno (sistema que atua dentro da própria instituição), o controle externo (realizado por órgãos como o Poder Legislativo e os Tribunais de Contas) e o controle social (exercido pela sociedade).

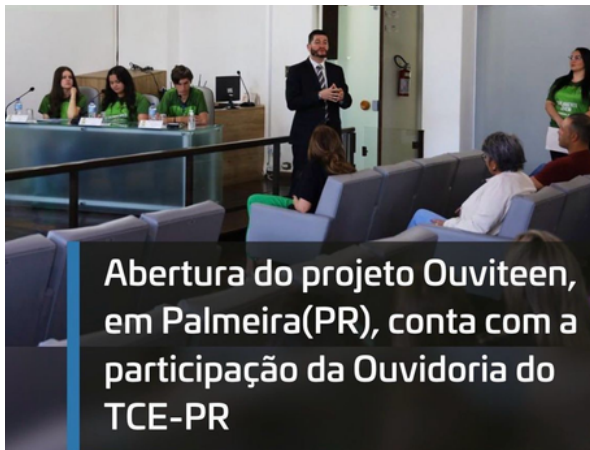
Para fortalecer essa última engrenagem, que faz as outras duas girarem melhor, o Tribunal de Contas por intermédio da Ouvidoria de Contas, recepcionou estudantes de escolas do Município de Palmeira-PR para apresentação das aulas do Programa Jovem no Controle.

A iniciativa do programa leva conceitos de cidadania e controle social do gasto público a aproximadamente 1 milhão de alunos dos ensinos fundamental e médio da rede estadual e chamou atenção dos gestores do Município de Palmeira que desenvolve com estes alunos o Programa Parlamento Jovem e Ouviteen.





OUVIDORIA REALIZA A ABERTURA DO PROJETO OUVITEEN, EM PALMEIRA (PR)



O bate-papo com os estudantes ocorreu na câmara de vereadores de Palmeira (interior do Paraná) e contou com a presença de autoridades municipais.

O Ouvidor do TCE-PR reforçou e demonstrou, citando a Ouvidoria de Contas, a importância dos canais de comunicação oferecidos pela administração pública fomentarem a participação da comunidade no exercício da cidadania.

O projeto Ouviteen incentiva os estudantes de Palmeira a atuarem junto aos moradores, a fim de melhorar o atendimento na saúde pública por via Ouvidoria do SUS municipal.

Ao longo do ano de 2023 a Ouvidoria do TCE participou de mais 3 eventos junto ao Município.



ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS E CORREGEDORIAS 2023 – ENCCO 2023.

O evento que reúne corregedores, Ouvidores e controladores dos Tribunais de Contas ocorreu em Natal (RN).

O ENCCO é coordenado pelo Instituto Rui Barbosa (IRB), por meio do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social, presidido pelo conselheiro Gilberto Jales, presidente do TCE-RN, anfitrião do encontro. A Ouvidoria do TCE, representada por seu Ouvidor, compôs a organização do Evento.

Um dos principais objetivos do ENCCO é fomentar e disseminar o conhecimento nas áreas de Corregedoria, Ouvidoria e Controle Interno dos Tribunais de Contas do Brasil, promovendo o compartilhamento de ideias, informações e experiências, na busca pelo aprimoramento e fortalecimento destas unidades e, com isso, a melhoria crescente e contínua dos resultados efetivos dos Tribunais de Contas.





Durante o evento, membros e servidores dos Tribunais discutiram pontos relevantes dos seus trabalhos e compartilharam boas práticas em suas respectivas áreas, por meio de reuniões técnicas, palestras e debates, proporcionando o fortalecimento das ações de controle externo.

A programação teve como palestrantes conselheiros presidentes, conselheiros Ouvidores, conselheiros corregedores, além de servidores de Corregedorias, de Ouvidorias e de Controles Internos dos Tribunais de Contas, entre outros especialistas nos temas afetos à programação.

O Ouvidor do TCE-PR foi um dos palestrantes durante o evento.



LANÇAMENTO DO MANUAL LGPD E LAI NAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

O Manual LGPD e LAI nas Atividades de Ouvidoria foi lançado no Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil (ENCCO 2023).

O Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), Patrick Machado, coordenador da equipe que produziu o Manual, destacou durante o lançamento que o objetivo deste documento é o de orientar as Ouvidorias das cortes de contas para atenderem ao cidadão com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) com o devido cuidado em atenção a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).





PRODUÇÃO E ASSINATURA DE CARTA DE COMPROMISSO DAS OUVIDORIAS

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná coordenou a elaboração e assinou a Carta de Compromisso das Ouvidorias.

O documento traz 24 pontos que visam a melhoria e o intercâmbio de boas práticas, o aprimoramento e o fortalecimento das Ouvidorias nos Tribunais de Contas.

A Carta de Compromisso defende que, no planejamento estratégico dos tribunais, estejam previstas iniciativas voltadas ao controle social, à transparência e à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. O documento ratifica a Ouvidoria como efetivo canal de comunicação com a sociedade.





PRODUÇÃO E ASSINATURA DE CARTA DE COMPROMISSO DAS OUVIDORIAS

Outros pontos relevantes são a definição de metas e indicadores de desempenho, quanto a atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência, e o atendimento às determinações da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 13.709/2018), recomendando aos Tribunais de Contas a disponibilização de informações sobre a busca da transparência e do direito de acesso à informação sem se distanciar da proteção de dados.

A Carta sugere que seja priorizada a utilização de linguagem cidadã e acessibilidade digital.





PARTICIPAÇÃO NO III CONGRESSO INTERNACIONAL DOS TCS

Integrando a programação do III Congresso Internacional dos Tribunais de Contas (III CITC), o Ouvidor do TCE, coordenador das atividades de Ouvidoria junto ao Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa e a servidora da Ouvidoria e assistente técnica do Comitê, Ana Lofrano, participaram da Reunião Técnica que apresentou o balanço das atividades realizadas em 2023.

Na ocasião, os servidores ainda propuseram como serão desenvolvidas as atividades desta temática em 2024 para os Conselheiros e servidores que participaram da reunião que contou com quase todos os Tribunais de Contas do país.





PARTICIPAÇÃO EM OFICINAS SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS AVALIADAS NA NOVA PCA

Entre os meses de junho e setembro, o Tribunal de Contas realizou, em 15 cidades, oficinas sobre a avaliação de políticas públicas realizada de acordo com o novo modelo de Prestação de Contas Anual dos Prefeitos dos 399 municípios paranaenses, implantado por meio do Programa de Avaliação de Contas Municipais de Governo (ProGov).

Nas oficinas, foram realizadas atividades práticas com os questionários aplicados pelo TCE-PR em seis áreas avaliadas: educação; saúde; assistência social; administração financeira; previdência social; e transparência e relacionamento com o cidadão.



O público-alvo das oficinas foram os 18.816 gestores e servidores públicos municipais que atuam nas seis áreas pesquisadas e que responderam aos questionários encaminhados pelo Tribunal, que somaram um total de 821 questões.

A Ouvidoria do TCE-PR, por intermédio do seu Ouvidor, Patrick Machado, e da servidora Ana Lofrano, contribuíram realizando as oficinas de Transparência e Relacionamento, onde aproveitaram para abordar os aspectos da Lei Federal n.º 13.460/2017 e Lei Federal n.º 12.527/2011.



6 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, bem como, a partir das manifestações recebidas do público interno ou externo, propor melhorias ao TCE.

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 2023, a área elaborou e encaminhou a Diretoria-Geral novo Projeto de Resolução com o objetivo de atualizar a regulamentação da unidade de Ouvidoria e criar a sua política.

Adicionalmente, a Ouvidoria participou diretamente da elaboração da Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio no âmbito deste Tribunal e da elaboração da Política de Controle Social. Todos estes materiais devem ser aprovados no primeiro semestre de 2024 pelo Plenário da Casa.

CONCLUSÃO E AVALIAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná mantém como objetivo principal o desenvolvimento e aperfeiçoamento de ações que assegurem 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.

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

Nossas atividades sendo compartilhadas



Ouvidoria de Contas,
A serviço do cidadão

