



**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 da sociedade na administração Pública. Assim, salientamos que é muito importante a sua colaboração.

Com base nisso e buscando sua atuação no controle social da administração Pública, são importantes para facilitar seu envolvimento no exercício da cidadania.

#### O TRIBUNAL DE CONTAS DO PARANÁ

O Tribunal de Contas é o órgão responsável pela fiscalização das contas dos Municípios, em complemento ao Poder Legislativo. Além disso, presta o resultado das contas públicas, isto é, se o dinheiro público foi bem empregado.

#### AS ATRIBUIÇÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018

RELATÓRIO ESTATÍSTICO E AVALIATIVO ANUAL

---

**OUVIDORIA DE CONTAS**



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Contas, durante o exercício de 2018 buscou 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 com o cidadão, fundada na independência, ética e profissionalismo.

O respeito ao cidadão foi o norte das atividades, havendo assim uma 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 diversas 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.

Assim, as atividades da Ouvidoria no exercício de 2018 foram fundadas na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Com base no disposto, em especial 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 e incisos 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.

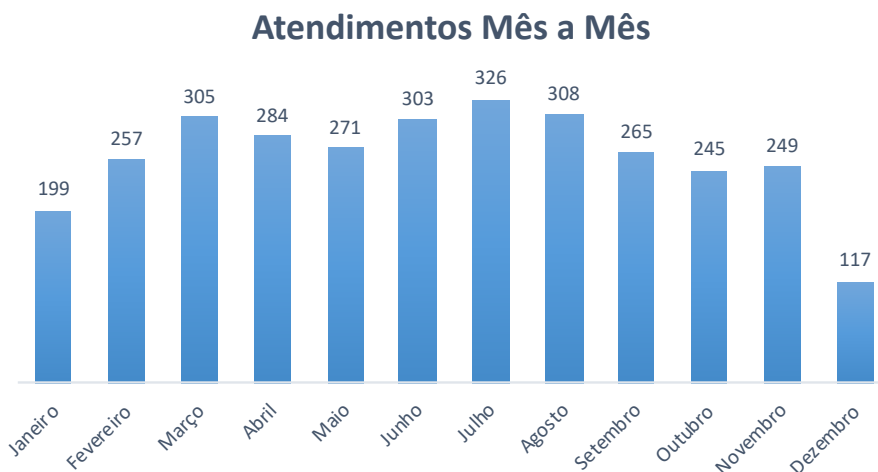
## 2. DOS ATENDIMENTOS

### 2.1 DO QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS

A Ouvidoria de Contas no desempenho de suas atividades durante o exercício em análise, teve registrado no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, o total de 3.129 (três mil, cento e vinte e nove) atendimentos.

O quantitativo apresentado foi extraído do Sistema SIGO, utilizado por esta Ouvidoria, bem como cruzado com alguns controles efetuados internamente.

O total (3.129) de atendimento registrados na Ouvidoria de Contas, oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:

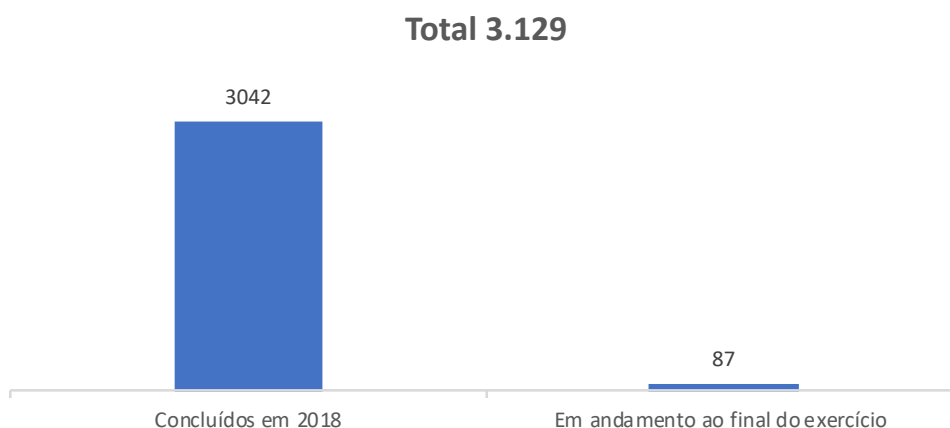


Do total dos atendimentos registrados, torna-se salutar destacar que 3.042 (três mil e quarenta e dois) foram recebidos e respondidos dentro do próprio exercício em questão, ficando pendente de conclusão apenas 87 (oitenta e sete) atendimentos.

Destaca-se, que no período de 19 a 31/12/2018 este Tribunal de Contas estava em recesso, e que neste período entraram 23 atendimentos, os quais entraram no cálculo de atendimentos não concluídos.

O quantitativo citado apresenta-se desta forma:

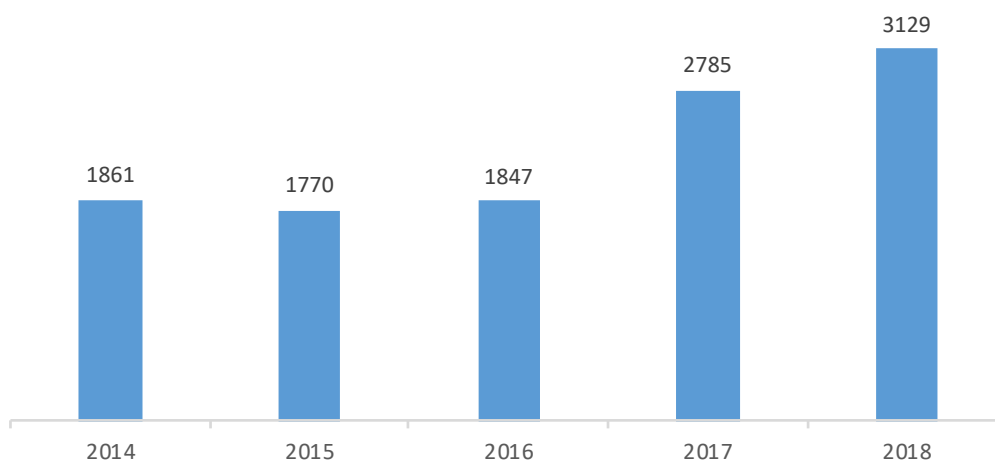
## Quantidade de Atendimentos Registrados em 2018



O número de atendimentos junto à Ouvidoria de Contas, durante o ano de 2018, representa um crescimento histórico. Tal crescimento resulta da atuação preventiva, voltada a evitar irregularidades e da aproximação do próprio Tribunal de Contas da sociedade.

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

## Comparativo Ano a Ano



## 2.2 DA FORMA DE REGISTRO DO ATENDIMENTO

A Ouvidoria de Contas, em consonância com o plano estratégico deste Tribunal de Contas de “ser um Tribunal de Contas, mais próximo da sociedade”, disponibiliza 5 (cinco) formas de acesso ao cidadão para registro de atendimento, 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 Saete,  
s/nº- Centro Cívico  
Curitiba - Paraná  
CEP 80.530-910

**PELA INTERNET**

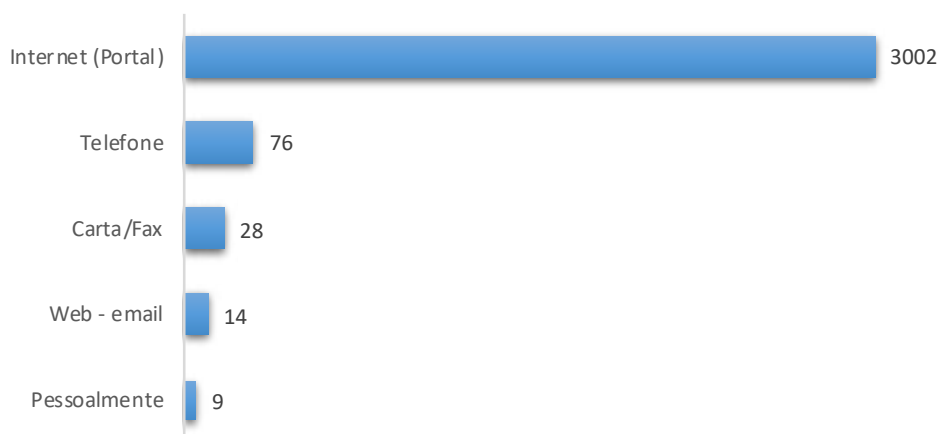


- 1 Acesse [www.tce.pr.gov.br](http://www.tce.pr.gov.br)
- 2 No menu superior, clique em **CONTATO**
- 3 Selecione, no menu lateral esquerdo, a opção **OUVIDORIA**
- 4 Clique em **CRIAR NOVO ATENDIMENTO** para fazer sua solicitação

Considerando as formas de registro, convém observar a importância da utilização e disponibilização de meios informatizados que possibilitem ao cidadão a participação na gestão pública de forma remota e em tempo real, isto porque, dos dados disponíveis é possível observar que 95,94% (3.002) dos atendimentos foram registrados pelo canal disponível na internet.

A distribuição e o quantitativo frente as formas de registro, podem ser observadas abaixo:

### Forma de Contato



## 2.3 DA NATUREZA DOS ATENDIMENTOS

O total de atendimentos registrados no ano de 2018, representam não somente um número histórico, mas também a real aproximação do Tribunal de Contas da sociedade, e o crédito da sociedade diante de ações preventivas voltadas a evitar irregularidades.

O Tribunal procurou neste período também identificar o cidadão como seu aliado no uso correto do dinheiro público e no combate à corrupção.

Os atendimentos são classificados, e reclassificados em alguns casos, conforme disposto em Resolução, sendo a classificação disposta 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 solicita informações de alguma referência. A solicitação 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.

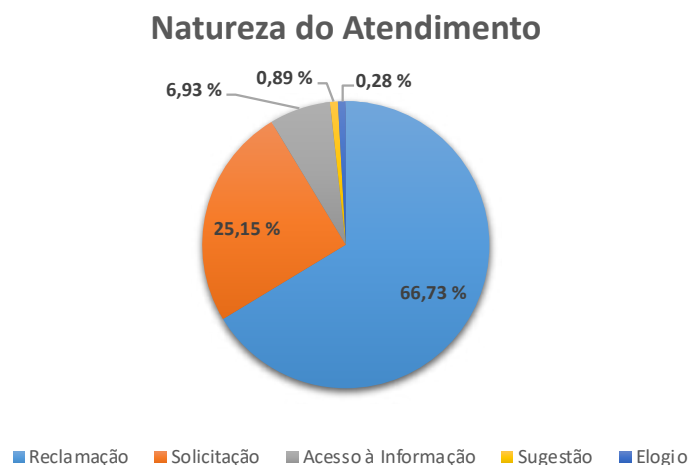
Quanto à sugestão, tem-se a manifestação que vise à melhoria na prestação de serviços do Tribunal ou de algum ente a ele jurisdicionado.

Por fim, o Pedido de Acesso à Informação é entendido como meio pelo qual o cidadão solicita acesso à informações e/ou documentos.

Do total de atendimentos registrados no período, é possível observar que:

- 2.088 foram classificados como reclamações, equivalendo 66,73%;
- 787 foram classificados como solicitações, equivalendo 25,15%;
- 217 foram classificados como pedidos de acessos à informação, equivalendo 6,93%;
- 28 foram classificados como sugestões, equivalendo 0,89%;
- 09 foram classificados como elogios, equivalendo 0,28% do total de registros.

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



## 2.4 DA IDENTIFICAÇÃO NO REGISTRO

Ao utilizar o canal da Ouvidoria para registro de um Elogio ou Reclamação, solicitação, sugestão e Pedido de Acesso à Informação, o cidadão, quanto à sua identificação, pode optar por uma entre três modalidades de registro, sendo: Identificada, sigilosa ou anônima.

A compreensão dada aos atendimentos registrados 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).

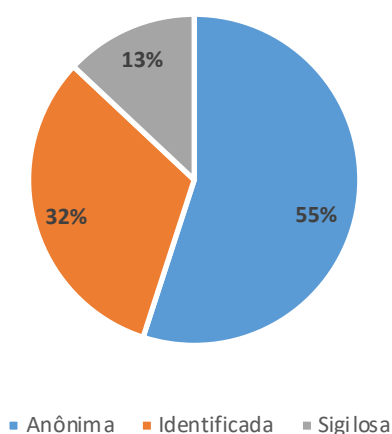
Já nos atendimentos tidos como sigilosos o cidadão se identifica ou a Ouvidoria pode determinar a sua origem, contudo o atendimento é gravado com pedido de sigilo pelo cidadão, via opção do sistema ou declaração registrada em sua manifestação. Destaca-se que em alguns casos o Ouvidor e/ou o servidor responsável pela Ouvidoria poderá, quando necessário, gravar com sigilo os dados do solicitante e a sua manifestação.

Nos atendimentos registrados 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.

Isto posto, e considerando os registros do Sistema SIGO, informa-se que do total de 3.129 atendimentos recebidos, 1.723 foram registrados de forma anônima, enquanto 1.010 de forma identificada e apenas 396 de forma sigilosa.

O percentual do disposto acima, pode ser assim verificado:

Tipo de Identificação



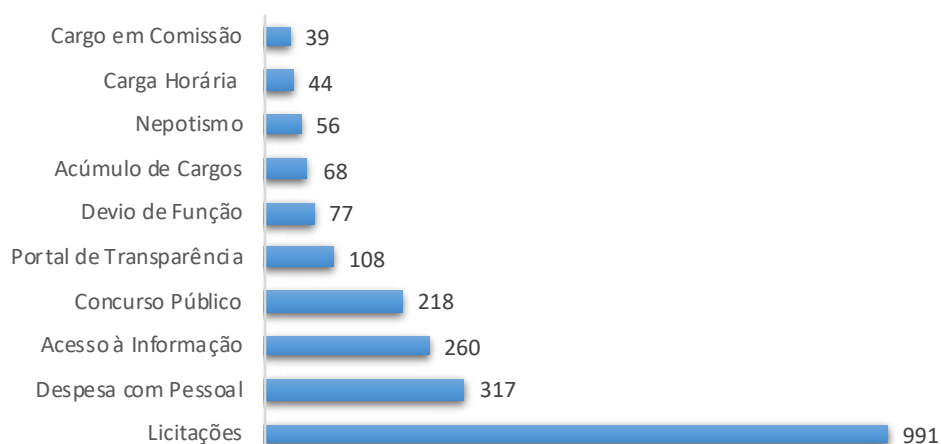
## 2.5 DA MATÉRIA (ASSUNTO)

A Ouvidoria do TCE-PR buscando fundamentalmente, atender o comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição, procurou viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente no âmbito do 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 mais recorrentes nos atendimentos abertos no ano de 2018, afim de subsidiar o trabalho das áreas envolvidas.

Neste aspecto, levantou-se que a maior parte dos atendimentos registrados se referiam a irregularidades sobre procedimentos licitatórios, seguido de despesa com pessoal, acesso à informação, concurso público, portal de transparência, desvio de função, acúmulo de cargos, nepotismo, carga horária e cargo em comissão, assuntos estes que compõem o quadro dos assuntos com maior índice de registros, como é possível ver abaixo:

### Matéria (Assunto/Quantidade)



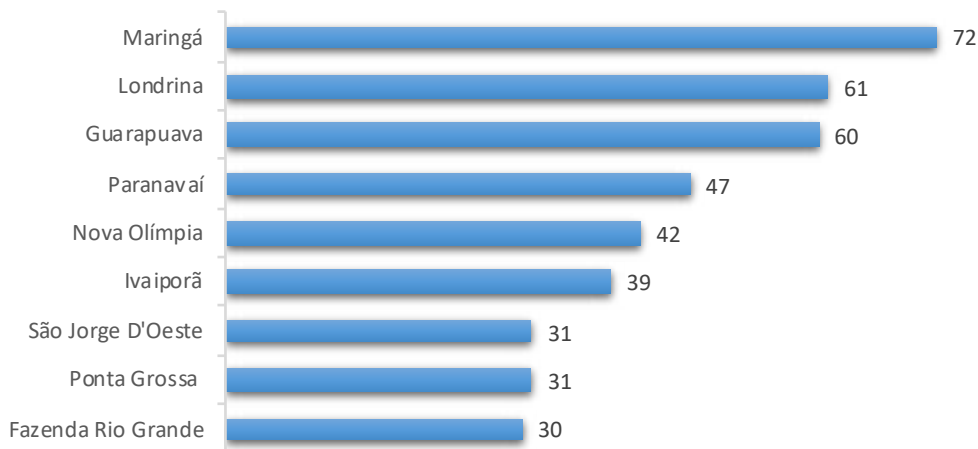
## 2.6 DO MUNICÍPIO

Esta classificação busca demonstrar os municípios que mais foram citados durante o exercício de 2018, ou seja, municípios os quais esta Ouvidoria recebeu mais atendimento a eles relacionados. Destaca-se que ao elaborar o referido documento, excluiu-se deste rol a capital do Estado.

Lembramos que o fato de o Município ser citado nos atendimentos recebidos 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), podendo o número de atendimentos estar relacionado a soma destas classificações.

## Município



## 2.7 DO PRAZO DE RESPOSTA DO ATENDIMENTO.

### 2.7.1 DO CENÁRIO E DA FÓRMULA DE CÁLCULO

Em abril de 2018 passou a vigorar neste Tribunal de Contas a Resolução nº 64/2018 que implicou em alterações no Regimento Interno, modificando o organograma deste Tribunal de Contas em consequência da criação e/ou extinção de Coordenadorias e suas áreas de atuação.

Em razão do supracitado, os dados que apresentaremos a partir de agora foram coletados quando da vigência da Resolução nº 64/2018, que ocorreu no dia 23/04/2018.

Assim, tem-se que após a vigência da Resolução, foram recebidos nesta Ouvidoria de Contas o total de 2.156 (dois mil cento e cinquenta e seis) atendimentos, dos quais, apenas 817 foram encaminhados às unidades internas deste Tribunal de Contas para análise, manifestação e adoção de providências.

O prazo médio para resposta aos atendimentos, 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.

### 2.7.2 DO PRAZO DE RESPOSTA DOS ATENDIMENTOS NÃO TRAMITADOS FRENTE ÀS METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

#### **Atendimento respondidos 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 demandante, nos casos em que não existir a necessidade de tramitação do pedido junto às unidades internas deste Tribunal de Contas, torna-se importante destacar que em 2017 considerando o princípio da celeridade, esta Ouvidoria adotou como critério de tempo máximo para resposta direta, o prazo de 5 (cinco) dias corridos.

Isto posto, tem-se que a Ouvidoria de Contas, adotando critérios próprios de triagem, e com base em banco de dados e informações públicas, respondeu diretamente o total de 1.339 (mil trezentos e trinta e nove) atendimentos.

Somando os dias de tramitação do total apresentado, tem-se como soma de dias de tramitação o total de 1.262 (mil duzentos e sessenta e dois dias) dias, que se dividido pela quantidade de atendimentos respondidos diretamente dará uma média de 0,94 dias de tramitação.

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

<b>PRAZO ESTIPULADO = 05 (cinco) dias</b>	
Quantidade de dias	Quantidade de Atendimentos
1262	1339
<b>Tempo Médio</b> <b>0,94 dias (menos de 1 dia para resposta)</b>	

### 2.7.3 DO PRAZO DE RESPOSTA DO ATENDIMENTO TRAMITADO, FRENTE ÀS METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

#### **Atendimentos encaminhados para análise, manifestação 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 o atendimento recebido, 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 em 2017, como prazo máximo para envio de uma resposta conclusiva ao cidadão de 30 (trinta) dias.

Isto posto, tem-se que após a entrada em vigor da Resolução nº 64/2018, que ocorreu no dia 23/04/2018, foram encaminhados para as diversas unidades internadas deste Tribunal de Contas o total de 817 (oitocentos e dezessete) atendimentos.

Somando os dias de tramitação do total apresentado, tem-se como soma de dias de tramitação o total de 20.964 (vinte mil novecentos e sessenta e quatro) dias, que se dividido pela quantidade de atendimentos encaminhados, analisados e respondidos pelas unidades dará uma média de 24,65 dias de tramitação.

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

<b>PRAZO ESTIPULADO = Máx. 30 (trinta) dias</b>	
Quantidade de dias	Quantidade de Atendimentos
20.964	817
<b>Tempo Médio</b> <b>25,65 dias</b>	

## **2.8 DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA FRENTE ÀS METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO:**

No 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 teve como objetivo entender qual a percepção da sociedade ao final de um atendimento, 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 2018.

Durante o exercício em análise a solicitação de avaliação foi encaminhada a todos os 3.042 atendimentos respondidos durante o exercício, ou seja, a mesma ficou disponível para resposta do usuário de 10/01/2018 a 01/01/2019, neste período a pesquisa foi respondida por apenas 196 cidadãos.

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”.

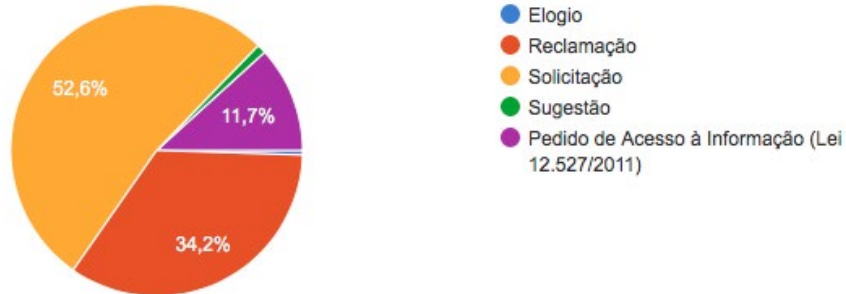
Como meta para compor o indicativo de desempenho a Ouvidoria colocou que buscava alcançar na somatória de “Bom e Muito bom” em relação ao tempo de resposta a satisfação de 60%, e na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito” em relação ao serviço prestado a satisfação também de 60%.

Destaca-se que a resposta partiu integralmente do cidadão e que alguns atendimentos são reclassificados 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.

Isto posto, apresenta-se o questionário e o resultado da pesquisa.

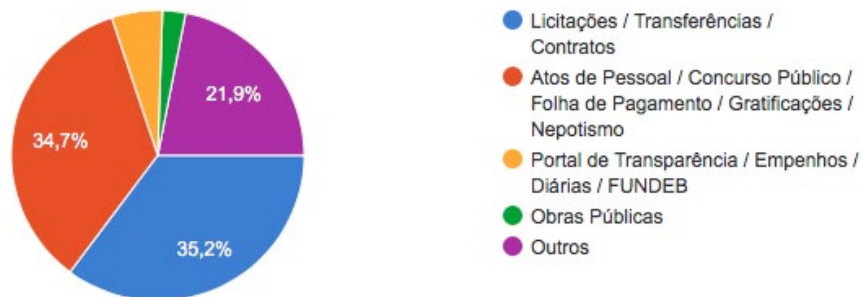
## 1. Qual foi a natureza de seu atendimento?

196 respostas



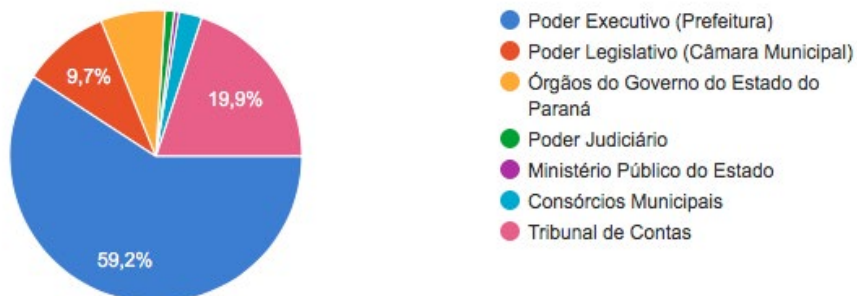
## 2. A que assunto se relaciona o seu pedido de atendimento?

196 respostas



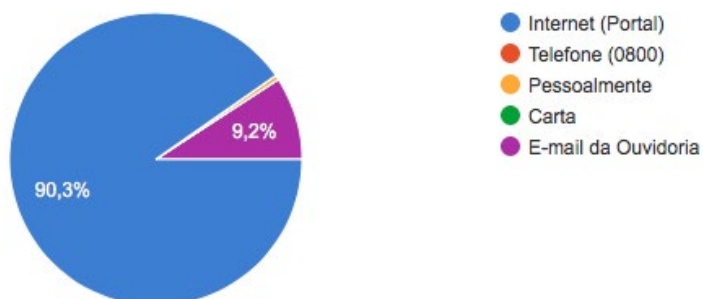
## 3. A quem está vinculado o pedido de Atendimento?

196 respostas



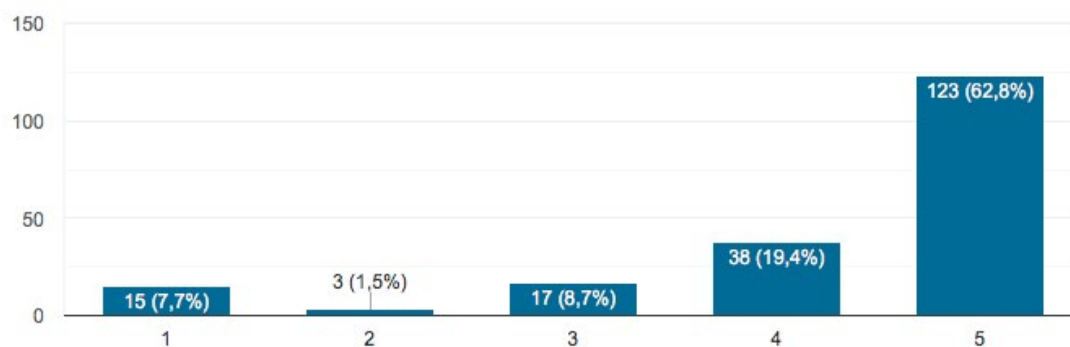
#### 4. Seu pedido de atendimento foi registrado por qual dos meios abaixo?

196 respostas



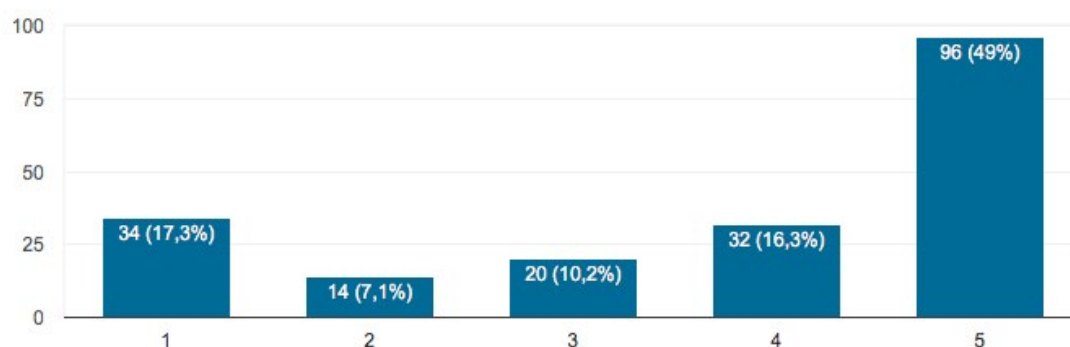
#### 5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

196 respostas



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

196 respostas



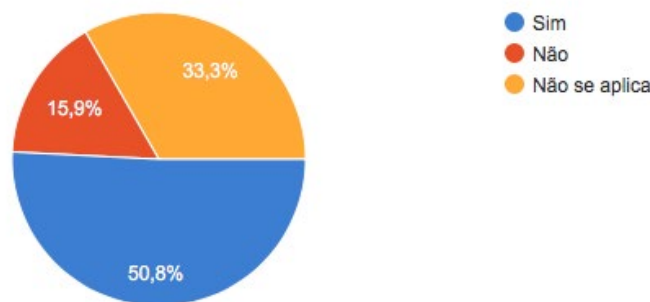
#### 7. Justifique o seu grau de satisfação:

196 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?**

189 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 82,20%, 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 65,30%, também batendo a meta elencada.

### 3. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

Em 2018 foram recebidos através do Sistema desta Ouvidoria (SIGO), 216 registros de pedidos de atendimentos **classificados pelo cidadão como Pedido de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**, número este que representaria uma média mensal de, aproximadamente, 18 pedidos de acesso à informação.

Contudo, quando da análise destes pedidos de atendimentos, foi possível observar que 56 destes não se amoldavam aos termos da Lei 12.527/2011, recebendo assim uma resposta orientativa diretamente pela Ouvidoria de Contas, seja pela necessária adequação ou mesmo pelo fato da demanda não possuir os mínimos elementos aptos a ensejar seu encaminhamento para autuação e distribuição nos termos da Lei.

Assim, após análise de triagem, foram encaminhados para autuação e distribuição junto à Diretoria de Protocolo – DP, 160 pedidos de atendimentos, classificados 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 160, 107 pedidos de atendimentos como requerimento de acesso nos exatos termos da Lei 12.527/2011.

E em razão do disposto no art. 5º, Parágrafo Único, da citada norma, 38 pedidos foram autuados como requerimentos internos e outros 15 pedidos de atendimento foram juntados a autos em trâmite neste Tribunal, não se sujeitando a autuação de um novo processo.

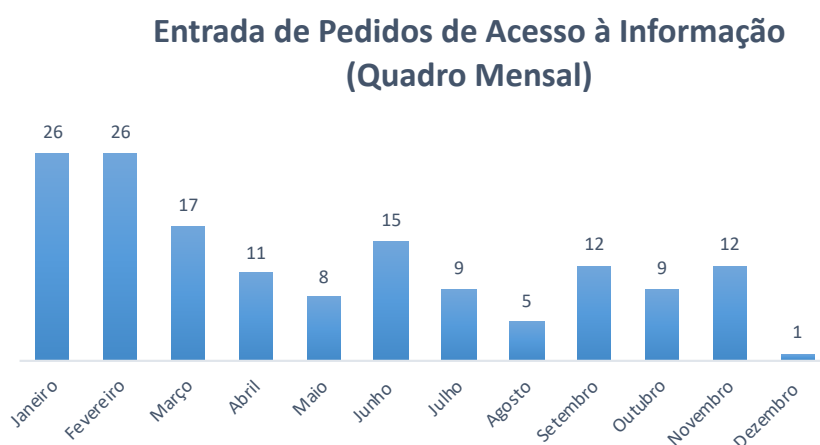
Assim, conforme já mencionado, informa-se que no sistema SIGO, utilizado pela Ouvidoria de Contas, não existe a classificação como Requerimento Externo ou Outros, sendo então sempre que encaminhado para autuação e distribuição, recebendo o atendimento a classificação como pedido de acesso à informação, 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 2018 tramitaram neste Tribunal de Contas o total de 151 pedidos de acesso à informação.

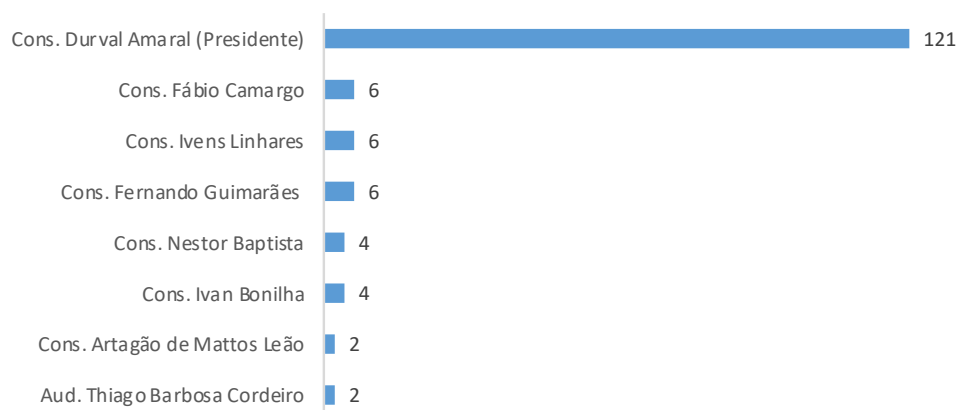
A recepção mês a mês dos pedidos de acesso, poderá ser visualizada no gráfico abaixo:



### 3.2 DA DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

A distribuição dos pedidos de acesso à informação se deu conforme vinculação do pedido, seguindo critérios legais regimentais, e assim se apresentando:

### Distribuição Anual / 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
HOMEM	95
MULHER	55
PESSOA JURÍDICA e AFINS	1
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>

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

No tocante aos pedidos oriundos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), tem-se que todos os pedidos protocolados neste Tribunal de Contas (151) foram respondidos, conforme demonstramos abaixo:

STATUS	QUANTIDADE
Deferidos	125
Os dados/informações solicitadas já estavam disponíveis	15
Indeferidos	11
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>

Desse total, foi possível observar com base na verificação manual dos respectivos processos

junto ao Sistema Trâmite deste Tribunal que 125 pedidos de Acesso à Informação foram deferidos de forma imediata.

Já em 15 pedidos, este Tribunal de Contas informou que os dados e/ou as informações solicitadas já eram de caráter público e estavam disponíveis para consulta junto ao site deste órgão, sendo assim o requerente orientado a fazer a busca.

Por fim, foi possível observar nesta análise que somente 11 Pedidos de Acesso à Informação foram indeferidos por este Tribunal de Contas.

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

- Em 2 (dois) pedidos o requerente solicitava informações que exigiriam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, o que acabava por ferir o disposto no artigo 6º, §4º, III, da Resolução nº 45/2014, que regulamenta o acesso à informação no âmbito desta Corte de Contas.

- Em 2 (dois) pedidos, observou-se que o solicitado se amoldava na realidade à procedimentos de consulta formulada a este Tribunal, porém desprovida dos requisitos estabelecidos nos artigos 38 e seguintes da Lei Complementar Estadual nº 113/2005 e artigos 311, incisos I, III, IV e V e 312, inciso I, II, III ou IV, do Regimento Interno.

- Em 3 (três) pedidos os dados solicitados possuíam caráter sigiloso, seja por tratarem de processos de denúncia cujo tratamento é sigiloso ou por se tratarem de informação que em tese violaria a privacidade.

- Em 1 (um) pedido, a informação tão somente foi indeferida, tendo em vista que a forma solicitada não deixa margem para obtenção precisa da informação, ou seja, o pedido foi feito de forma genérica, sem demonstrar o que de fato buscava alcançar.

- Em 2 (dois) pedidos, somente após a autuação e distribuição, foi possível verificar que na verdade estes não tratavam de pedido de acesso à informação, mas sim de pedidos de dilação de prazos processuais, motivo pelo qual foram indeferidos.

- Por fim, em 1 (um) pedido, tem-se que a informação não foi disponibilizada tendo em vista que o solicitado não se coadunava com os objetos de fiscalização desta Corte.

Assim, tem-se que este Tribunal de Contas têm procurado observar a Lei 12.527/2011 bem como a Resolução 45/2014 que regulamenta os Pedidos de Acesso à Informação neste órgão.

## 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, dando transparência aos atos da Administração e incentivando a participação dos cidadãos na realização do controle social.

Nesse sentido, a Ouvidoria buscou encaminhar informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do Tribunal, 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 2018 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, a Ouvidoria de Contas realizou e participou de diversos cursos e eventos. Oportunidade em que mais de 2.500 (dois mil e quinhentos) cidadãos foram capacitados, conforme informação prestada pela Escola de Gestão Pública.

Assim, a Ouvidoria buscou atender todas as metas e os objetivos firmados com a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – ATRICON.

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

### **PATRICK MACHADO**

Ouvidor de Contas

**Servidoras:**

Alessandra Laporte Stephanes Bufrem

Cleusa Mara Vendramim Marchaukowski

Leticia Steffen Gossling

**Estagiárias:**

Dhara Gabriela Pereira

Thalyane dos Santos Quintilhano

Érika Streppel Rocha



# OUVIDORIA

## DO TCE-PR

*A serviço do cidadão*