



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 sua

Com base nisso e buscando sua atuação no controle ser
importantes para facilitar seu envolvimento no exercício

O TRIBUNAL DE CONTAS DO PARANÁ

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

AS ATRIBUIÇÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

RELATÓRIO ESTATÍSTICO E AVALIATIVO ANUAL

OUVIDORIA DE CONTAS



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Contas, durante o exercício de 2019, 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 entre a administração pública e o cidadão, fundada na independência, na ética e no 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 buscando capacitar o cidadão e fazer com que este participasse de uma gestão pública mais efetiva e eficiente.

As atividades da Ouvidoria, no exercício de 2019, 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



SUMÁRIO

1. ATIVIDADES	6	TRAMITADAS, FRENTE ÀS METAS E AOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	20
2. MANIFESTAÇÕES	6	2.8 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA FRENTE ÀS METAS E AOS INDICADORES DE DESEMPENHO	22
2.1 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	6	3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	28
2.2 FORMAS DE REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES.....	9	3.1 TOTAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ..	29
2.3 NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES	11	3.2 DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	31
2.4 IDENTIFICAÇÃO NO REGISTRO	14	3.3 REQUERENTES DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	32
2.5 MATÉRIA (ASSUNTO).....	15	3.4 DEFERIMENTO E INDEFERIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	32
2.6 MUNICÍPIOS	17	CONCLUSÃO	36
2.7 PRAZO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES.	18		
2.7.1 CENÁRIO E FÓRMULA DE CÁLCULO	18		
2.7.2 PRAZO DE RESPOSTA AS MANIFESTAÇÕES NÃO TRAMITADAS FRENTE ÀS METAS E AOS INDICADORES DE DESEMPENHO.....	19		
2.7.3 PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES			

1. ATIVIDADES

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de Contas foram realizadas em consonância com as diretrizes da Lei Orgânica, do Regimento Interno e da 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. MANIFESTAÇÕES

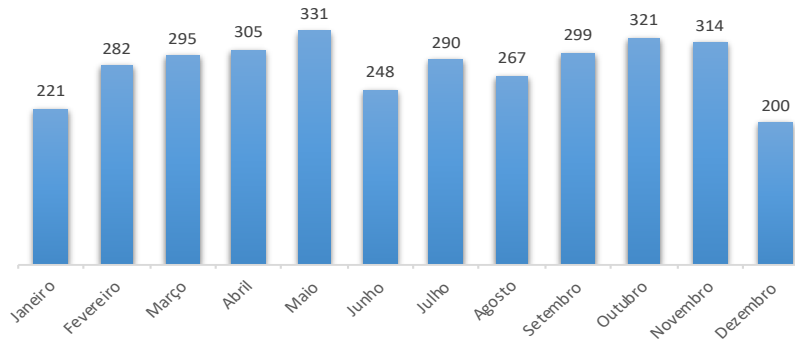
2.1 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A Ouvidoria de Contas, no desempenho de suas atividades durante o exercício em análise, registrou no Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, 3.373 manifestações.

O quantitativo apresentado foi extraído do Sistema SIGO, e cruzado com alguns controles efetuados internamente.

O total (3.373) 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 3.346 foram recepcionadas e respondidas dentro do próprio exercício em questão, ficando pendente de conclusão apenas 27 manifestações.

Destaca-se que no período de 20 à 31/12/2019 este Tribunal de Contas estava em recesso, quando entraram 04 manifestações, as quais foram consideradas no cálculo de manifestações não concluídas.

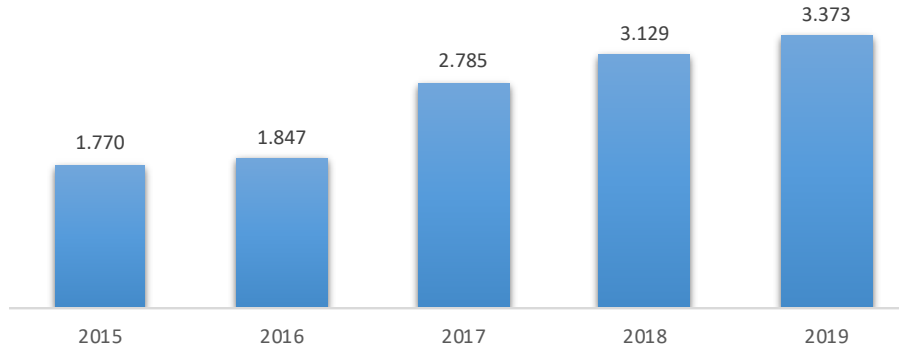
O quantitativo citado apresenta-se desta forma:



O número de atendimentos pela Ouvidoria de Contas durante 2019 representa um crescimento histórico. Tal crescimento resulta da atuação preventiva deste Tribunal de Contas, voltada a evitar irregularidades e da aproximação cada vez mais constante do Tribunal com a sociedade.

O gráfico a seguir faz um comparativo entre a quantidade de atendimentos recebidos por esta Ouvidoria de Contas nos últimos 5 anos.

Comparativo dos últimos cinco anos QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



2.2 FORMAS DE REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

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 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 Saete,
s/nº- Centro Cívico
Curitiba - Paraná
CEP 80.530-910

PELA INTERNET

- 1 Acesse 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 da 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 97,63% (3.293) das manifestações foram registradas pela internet (Portal da Ouvidoria).

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



2.3 NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

O total de manifestações anotadas em 2019 representam, não somente um número histórico, mas também a real aproximação do Tribunal de Contas com a sociedade e a resposta da sociedade diante de ações preventivas voltadas a evitar 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.

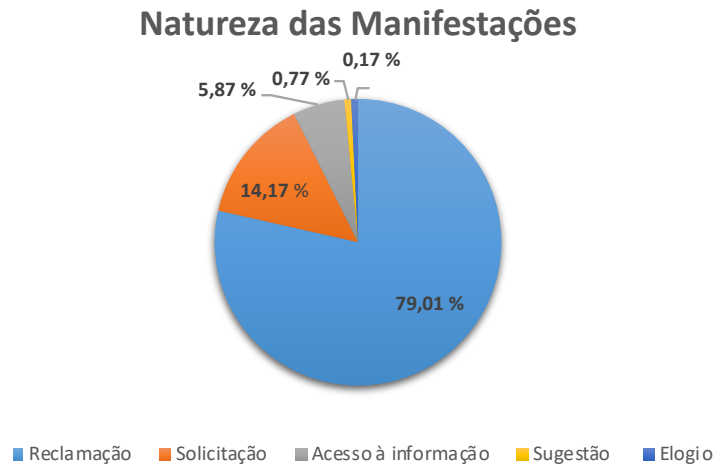
Quanto à sugestão, tem-se a manifestação que vise à melhoria na prestação de serviços do Tribunal ou de algum ente a ele jurisdicionado.

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

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

- 2.665 foram classificadas como reclamações (79,01%);
- 478 foram classificadas como solicitações (14,17%);
- 198 foram classificadas como pedidos de acessos à informação (5,87%);
- 26 foram classificadas como sugestões (0,77%);
- 06 foram classificadas como elogios (0,17%) do total de registros.

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



2.4 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 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).

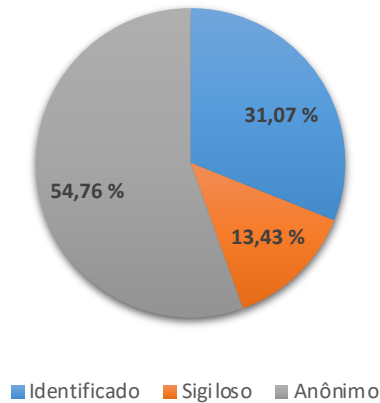
Já nas manifestações identificadas com pedido de sigilo o cidadão se denomina ou a Ouvidoria pode determinar a sua origem, contudo a manifestação é gravada com pedido de sigilo pelo cidadão, via opção do sistema ou declaração registrada em sua manifestação. Destaca-se que em alguns casos o Ouvidor e/ou 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 3.373 manifestações recebidas, 1.872 foram registradas de forma anônima, enquanto 1.048 de forma identificada e apenas 453 de forma identificada, mas com pedido de sigilo.

O percentual pode ser assim verificado:

Tipo de Identificação

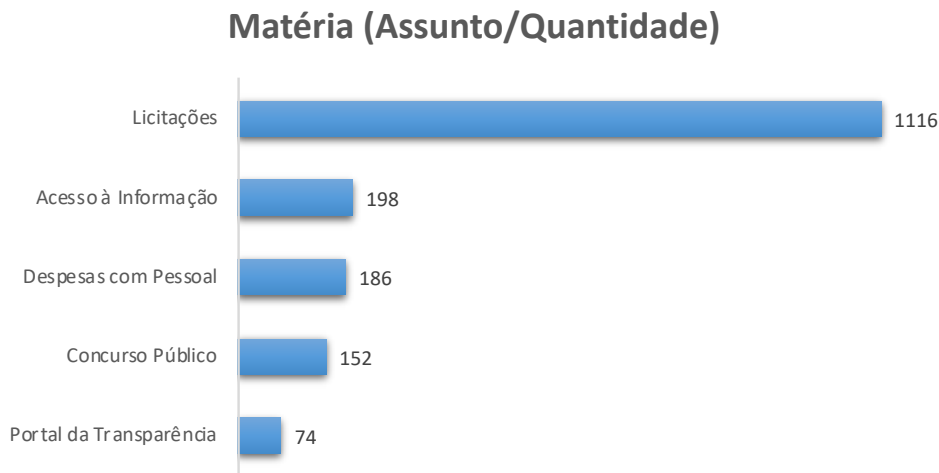


2.5 MATÉRIA (ASSUNTO)

A Ouvidoria do TCE-PR buscando, fundamentalmente, atender o art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal, procurou viabilizar os direitos 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 mais recorrentes registrados nas manifestações abertas em 2019, a fim de subsidiar os trabalhos das áreas envolvidas.

Neste aspecto, levantou-se que a maior parte dos atendimentos se referiam à supostas irregularidades sobre procedimentos licitatórios, seguido de pedidos de acesso à informação, despesas com pessoal, concurso público e portal de transparência, assuntos que compõem o quadro dos cinco temas com maior índice de registros, como é possível ver abaixo:



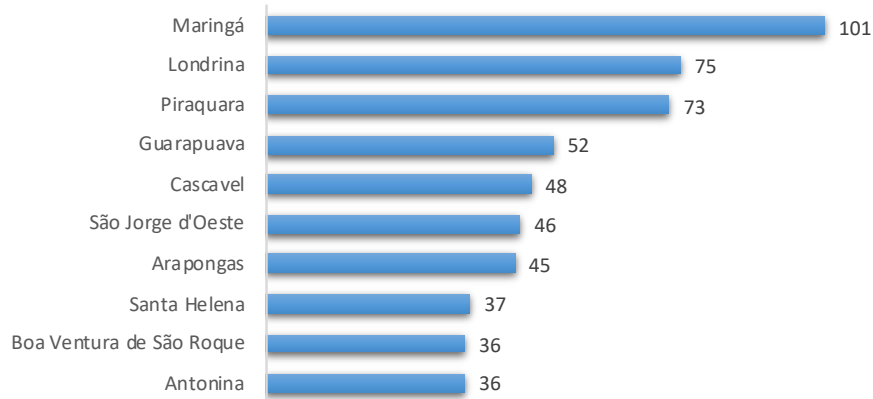
2.6 MUNICÍPIOS

Esta classificação busca demonstrar os dez municípios mais citados no exercício de 2019, ou seja, municípios os quais esta Ouvidoria recebeu mais ocorrências a eles relacionadas. Destaca-se que ao elaborar o documento, excluiu-se do rol a capital do Estado.

Lembramos que o fato de o Município ser citado nas manifestações 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 manifestações estar relacionada à soma destas classificações.

Município



2.7 PRAZO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

2.7.1 CENÁRIO E DA FÓRMULA DE CÁLCULO

Conforme já mencionado, foram recebidos na Ouvidoria de Contas 3.373 manifestações, das quais, apenas 1.001 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 pela 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 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 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, esta Ouvidoria tem adotado como critério de tempo máximo para resposta direta ao cidadão o prazo de cinco dias corridos.

Adotando critérios próprios de triagem e com base em banco de dados e informações públicas, foram respondidas diretamente pela Ouvidoria durante o exercício de 2019 (01/01/2019 à 20/12/2019) 2.336 manifestações.

Somando os dias de tramitação do total apresentado, tem-se o total de 1.500 dias que, se divididos pela quantidade de manifestações respondidas diretamente, dará uma média de 0,64 dia de tramitação.

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

PRAZO ESTIPULADO = Máx. 05 dias	
Quantidade de dias	Quantidade de Atendimentos
1.500	2.336
Tempo Médio 0,64 dia (menos de 1 dia para resposta)	

2.7.3 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, quando acionadas pela Ouvidoria de Contas, tem o prazo de 5 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 nº. 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, como prazo máximo de 30 dias para envio de uma resposta conclusiva ao cidadão.

Destaca-se que este é o prazo previsto pela 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 encaminhadas para as diversas unidades internadas deste Tribunal de Contas apenas 1.001 manifestações.

Somando assim os dias de tramitação do total apresentado, tem-se como soma o total de 14.146 dias que, se divididos pela quantidade de atendimentos encaminhados, analisados e respondidos pelas unidades, durante o exercício, dará uma média de 14 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
14.146	1.001
Tempo Médio 14 dias	

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

Desde 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 por objetivo entender qual a percepção do cidadão 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 nos anos subsequentes.

Durante o exercício 2019, a solicitação de avaliação foi encaminhada em todas às manifestações respondidas durante o exercício.

A consulta ficou disponível para o cidadão, de 1º/01/2019 à 07/01/2020. Neste período, ocorreram apenas 228 respostas.

A pesquisa foi formulada pelo “Google Formulários” e contou com 07 perguntas de múltipla escolha e 1 pergunta discursiva, sendo 2 diretamente voltadas à avaliação do tempo de resposta e do 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”.

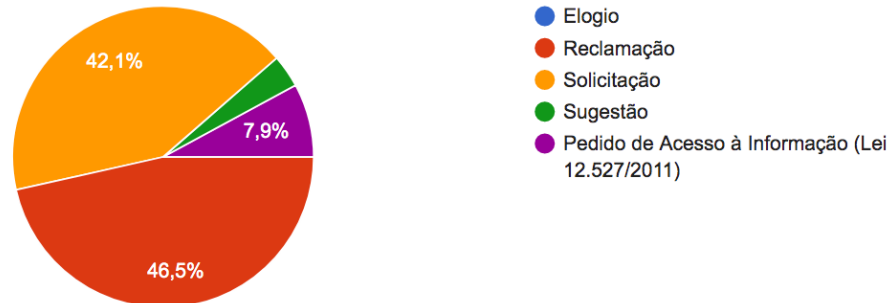
Como meta para compor o indicativo de desempenho, a Ouvidoria colocou que buscaria alcançar na somatória de “Bom e Muito bom”, em relação ao tempo de resposta, a satisfação de 60%, e na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, em relação ao serviço prestado, a satisfação também de 60%.

Destaca-se que a resposta partiu integralmente do cidadão e que algumas manifestações são reclassificadas na Ouvidoria em relação à 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.

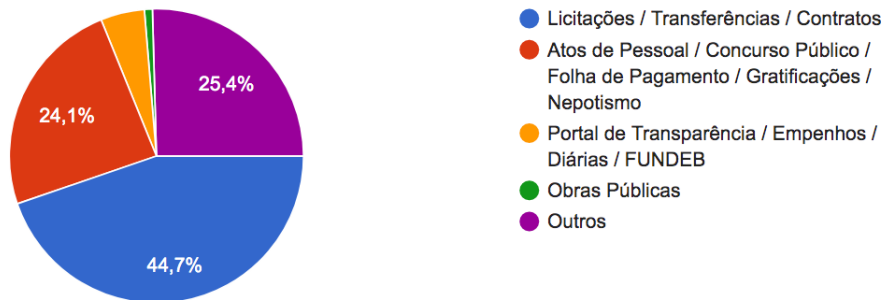
1. Qual foi a natureza de seu atendimento?

228 respostas



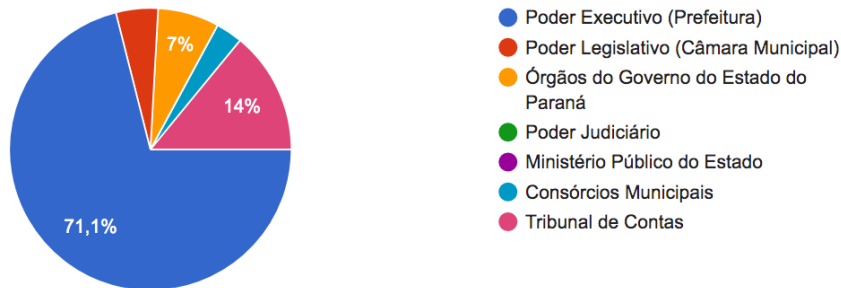
2. A que assunto se relaciona o seu pedido de atendimento?

228 respostas



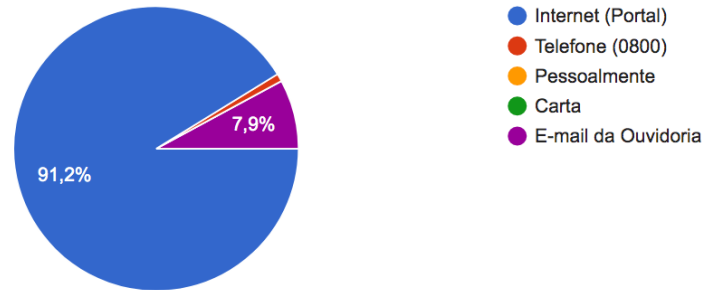
3. A quem está vinculado o pedido de Atendimento?

228 respostas



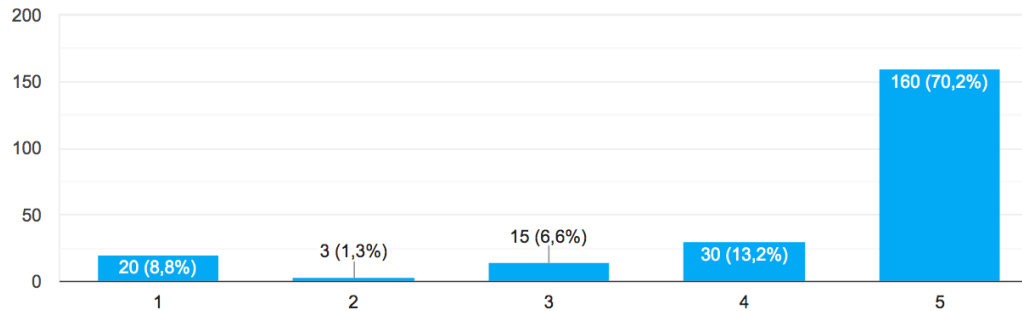
4. Seu pedido de atendimento foi registrado por qual dos meios abaixo?

228 respostas



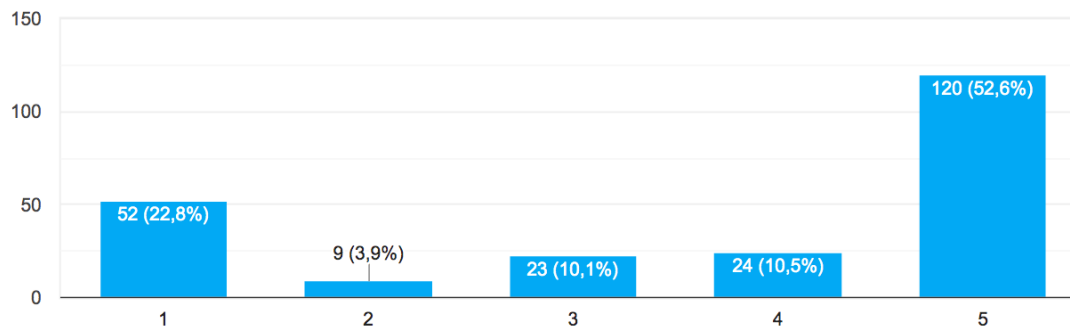
5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

228 respostas



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

228 respostas



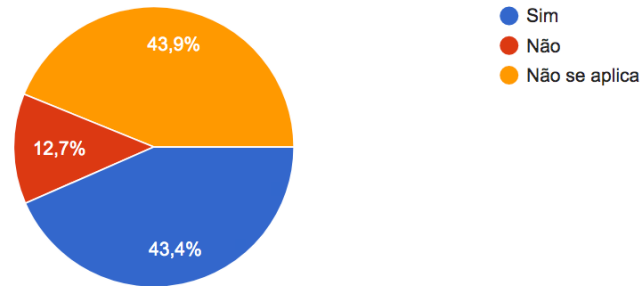
7. Justifique o seu grau de satisfação:

228 respostas

Dados ocultados, tendo em vista que em algumas respostas contém informações que podem levar a identificação do cidadão e, 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, do coumento e/ou elementos, ou, caso seu atendimento não tenha sido analisado em razão da existência de procimento próprio, a resposta apresentada lhe orientou corretamente?

228 respostas



Diante dos dados expostos, é possível observar que em relação ao tempo de resposta, onde a meta era 60% de satisfação, a Ouvidoria alcançou 83,40%, 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 proposta.

3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2019 foram recebidos por meio do Sistema desta Ouvidoria (SIGO), 198 manifestações **classificados pelo cidadão como Pedido de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**, número este que representa uma média mensal de, aproximadamente, 16,5 pedidos de acesso à informação.

Contudo, quando da análise destas manifestações, foi possível observar que 44 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.

Em outras 10 manifestações foi possível observar que a Ouvidoria prestou as informações desejadas de ofício.

Assim, após análise de triagem, foram autuadas junto à Diretoria de Protocolo, 144 manifestações, classificadas pelo cidadão como pedido de acesso à informação.

Destaca-se que, seguindo os critérios da Resolução nº 45/2014 deste Tribunal, a Diretoria de Protocolo autuou do total de 198 manifestações apenas em 100 como requerimento de acesso à informação nos exatos termos da Lei 12.527/2011.

E em razão do disposto no art. 5º, Parágrafo Único, da citada norma, 22 manifestações foram autuadas pela DP como requerimentos internos e outros 22 foram juntadas a autos em trâmite neste Tribunal, não se sujeitando a autuação de um novo processo.

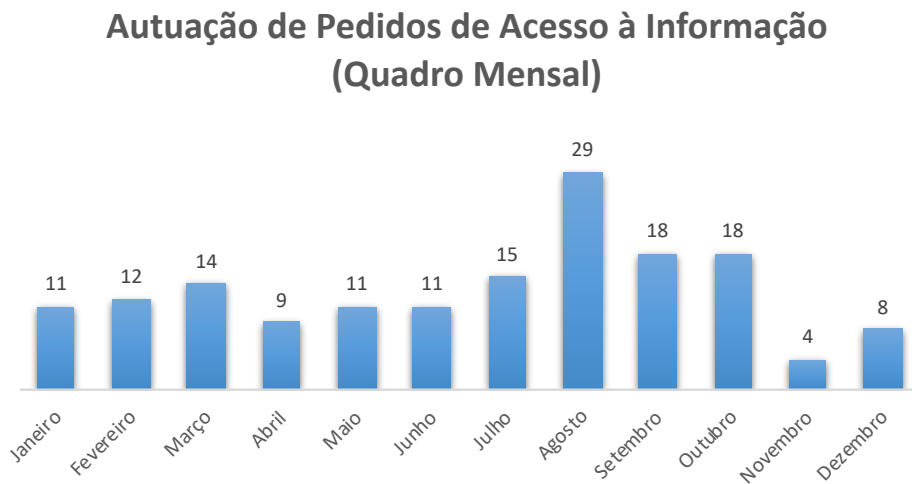
Assim, uma vez que no sistema SIGO, não existe a classificação como Requerimento Externo ou outras classificações, sempre que encaminhada a manifestação para autuação e distribuição, esta recebeu a classificação de “Pedido de Acesso à Informação”, motivo pelo qual os números podem divergir dos apresentados pela Diretoria de Protocolo.

3.1 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 2019 tramitaram neste Tribunal de Contas o total de 160 pedidos de acesso à informação.

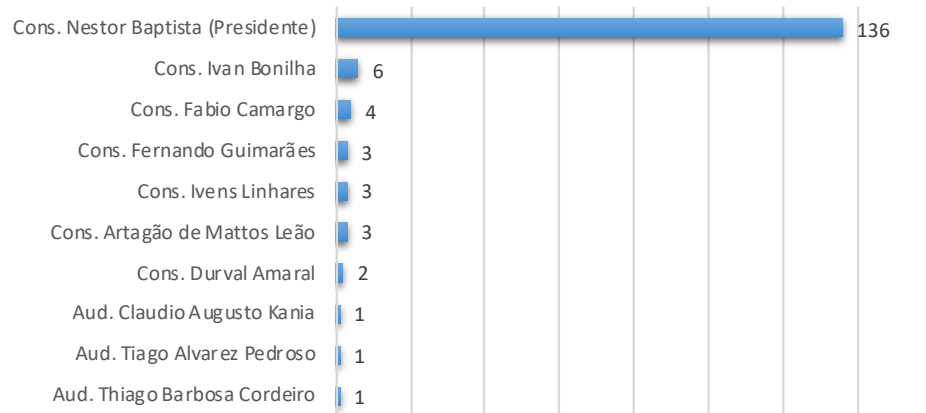
O quantitativo de processos autuados mês a mês, como pedido de acesso à informação, poderá ser visualizada no gráfico abaixo:



3.2 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 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	106
FEMININO	38
PESSOA JURÍDICA e AFINS	16
TOTAL	160

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 160 pedidos protocolados neste Tribunal de Contas, 140 foram respondidos no exercício de 2019, restando 20 pedidos ainda em andamento, conforme demonstramos abaixo:

STATUS	QUANTIDADE
Deferidos	117
Deferidos + receberam a informação de que o dado poderia ser acessado junto ao Portal de Informação para Todos no site do TCE.	09
Receberam a informação de que o dado poderia ser consultado junto ao site do TCE (informado o caminho)	04
Indeferidos	10
Ainda em andamento	20
TOTAL	160

Desse total, foi possível observar, que 117 Pedidos de Acesso à Informação foram deferidos de forma imediata e que outros 09 pedidos tiveram a informação deferida, contudo, o solicitante foi advertido que as informações poderiam ser consultadas junto ao Portal de Informação.

Já em 04 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.

Foi possível observar nesta análise que somente 10 pedidos de Acesso à Informação foram indeferidos por este Tribunal de Contas e que 20 pedidos de acesso protocolados em 2019 ainda tramitavam neste Tribunal até o dia 31/12/2019.

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

- Em 3 pedidos o requerente solicitava informações genéricas, desproporcionais e/ou que exigiriam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, o que acabava por ferir o disposto pelo artigo 6º, §4º, I, II e/ou III, da Resolução nº 45/2014, que regulamenta o acesso à informação no âmbito desta Corte de Contas.
- Em 1 pedido, observou-se que o solicitado se amoldava na realidade à procedimentos de consulta formulada a este Tribunal, porém desprovida dos requisitos estabelecidos pelos artigos 38 e seguintes da Lei Complementar Estadual nº 113/2005 e artigos 311 e 312 do Regimento Interno.
- Em 1 pedido os dados solicitados possuíam caráter sigiloso, seja por tratarem de processos de denúncia ou por se tratarem de informação que em tese violaria a privacidade.
- Em 2 pedidos a informação foi indeferida, tendo em vista que este Tribunal intimou o interessado para prestar informações complementares e ele não complementou no prazo legal.
- Por fim, em 3 pedidos a informação não foi disponibilizada tendo em vista que o solicitado não se coadunava com a competência de fiscalização deste Tribunal.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná tem 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, a 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, 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 possibilitassem melhor diálogo com a sociedade e que atendessem as metas estipuladas, pois a proposta, ao longo de 2019, 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 2.480 pessoas foram capacitadas.



Diante deste contexto evolutivo, a Ouvidoria de Contas seguirá buscando aproximar cada vez mais o cidadão do TCE-PR e, desta maneira, conscientizar a sociedade da importância de sua participação no controle da gestão pública.

PATRICK MACHADO

Ouvidor de Contas

Servidores (as):

Cleusa Mara V. Marchaukowski

Sara Ribeiro Filus Rocha

Marcelo Martins Lancia

Estagiárias:

Dhara Gabriela Pereira

Thalyane dos S. Quintilhano



OUVIDORIA

DO TCE-PR

A serviço do cidadão



TCEPR

TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO PARANÁ



Praça Nossa Senhora de Salette s/n
Centro Cívico Curitiba - PR



www.tce.pr.gov.br