

# Ouvidoria de Contas

## Relatório Estatístico e avaliativo anual

# 2024



**TCEPR**

TRIBUNAL DE CONTAS  
DO ESTADO DO PARANÁ

*A serviço do cidadão*



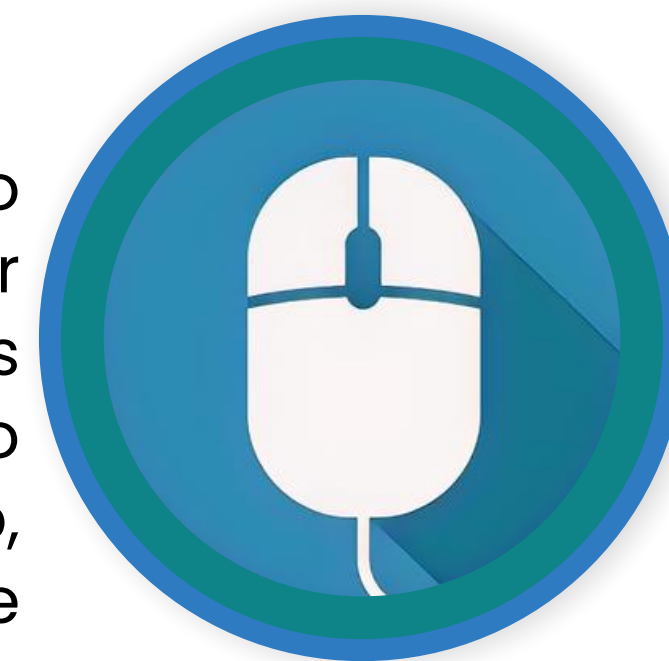


# Do Relatório

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 2024 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas, triadas, encaminhadas e respondidas pela Unidade.

## Apresentação

A Ouvidoria de Contas, durante o exercício de 2024, 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 conduz o desenvolvimento de nossas 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 pelo usuário do serviço público.

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 7º, inciso XXII da Resolução Nº 111/2024 que esta Ouvidoria de Contas disponibiliza este relatório estatístico e avaliativo anual.



*Patrick Machado*

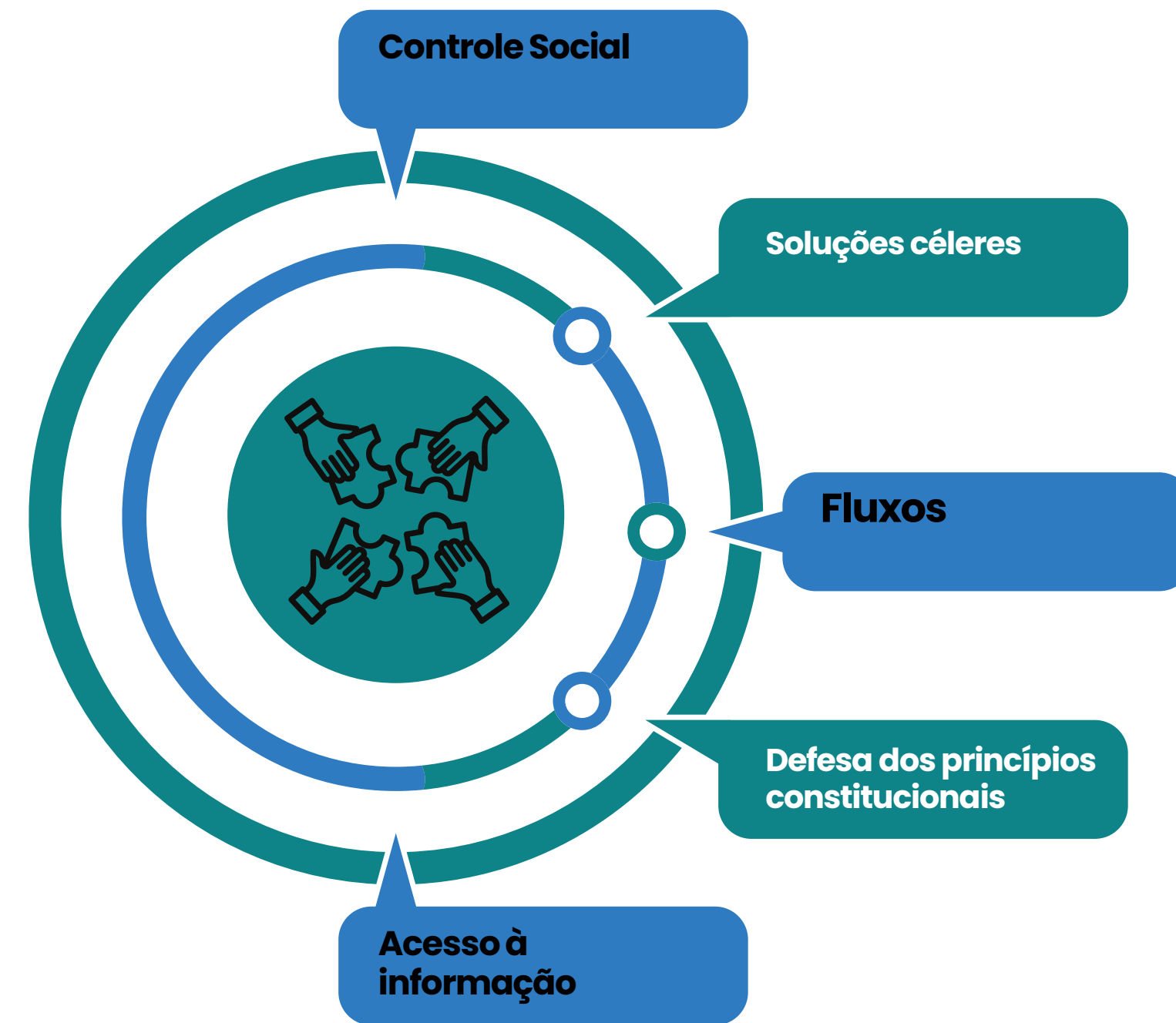
**Ouvidor de Contas**

# 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 pelos usuários dos serviços públicos.

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 N° 111/2024. 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).





**E  
S  
F  
O  
R  
Ç  
O**

Importante destacar que o papel da Ouvidoria não se restringe ao tratamento das manifestações registradas em sistema, pelos usuários dos serviços públicos 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. Tendo como principal resultado a consolidação do TCE-PR como um Tribunal mais próximo da sociedade.

**RESULTADO**

## 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 usuário do serviço público 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 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 usuário do serviço público.

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 registro e tratamento junto à unidade.

## 2.1 – Do quantitativo de manifestações registradas na Ouvidoria

Durante o exercício em análise (01/01/2024 a 31/12/2024) a Ouvidoria de Contas, no desempenho de suas atividades, contou com o registro no Sistema Conte Para a Ouvidoria – CPO, o total de 1.825 manifestações. O quantitativo apresentado foi extraído do Sistema CPO e cruzado com controles efetuados internamente.

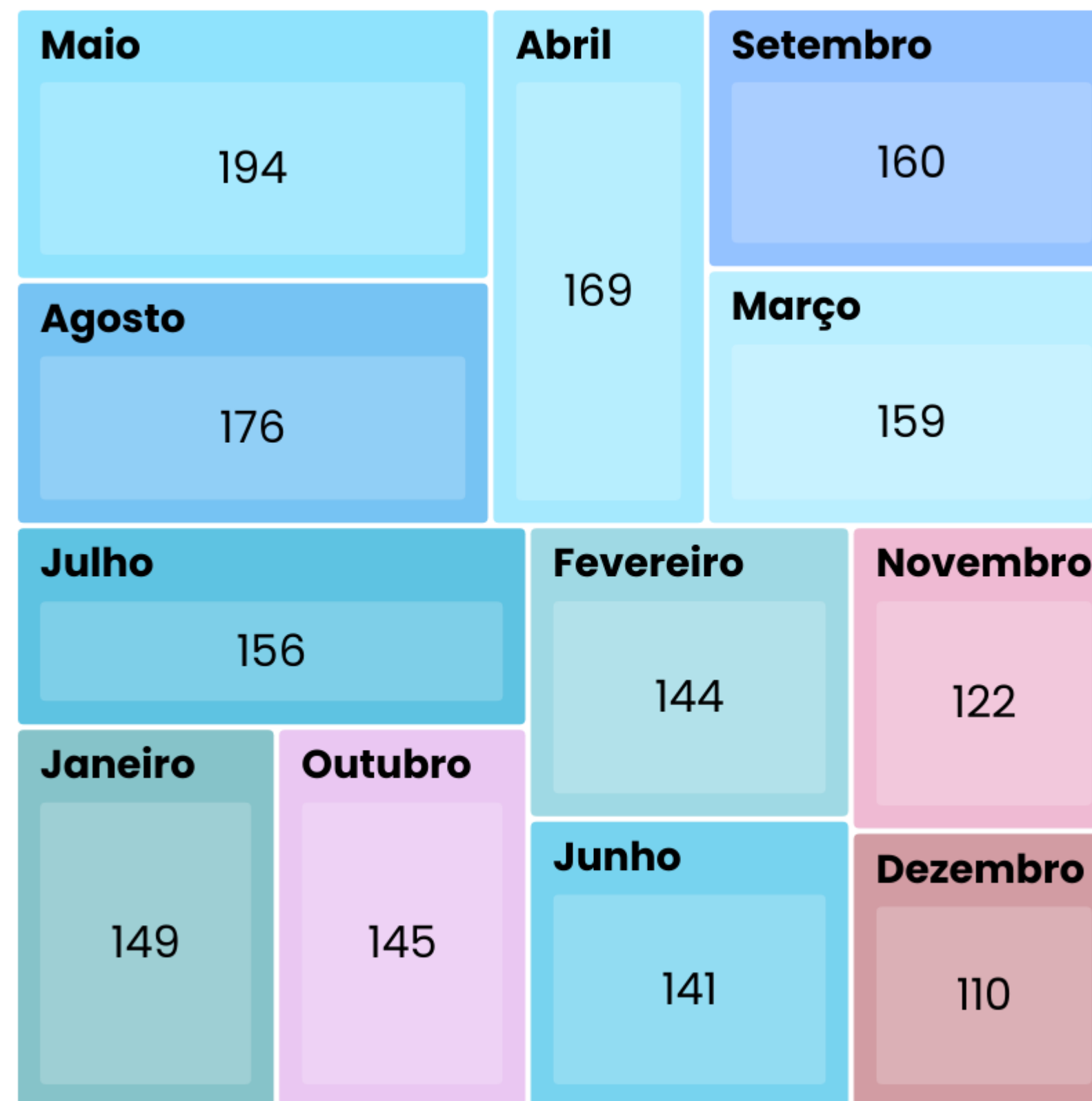


=

**1.825**  
**manifestações**

Importante salientar que a ferramenta (CPO) vem sendo aperfeiçoada constantemente de modo a possibilitar maior controle, gestão e a transparência mais eficiente 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 do sistema pelos usuários do serviço público, fato que se consuma neste terceiro ano de uso da ferramenta.

O total 1.825 de manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme podemos verificar no gráfico ao lado, onde apresentamos dos meses com maiores registros até com os menores deles:

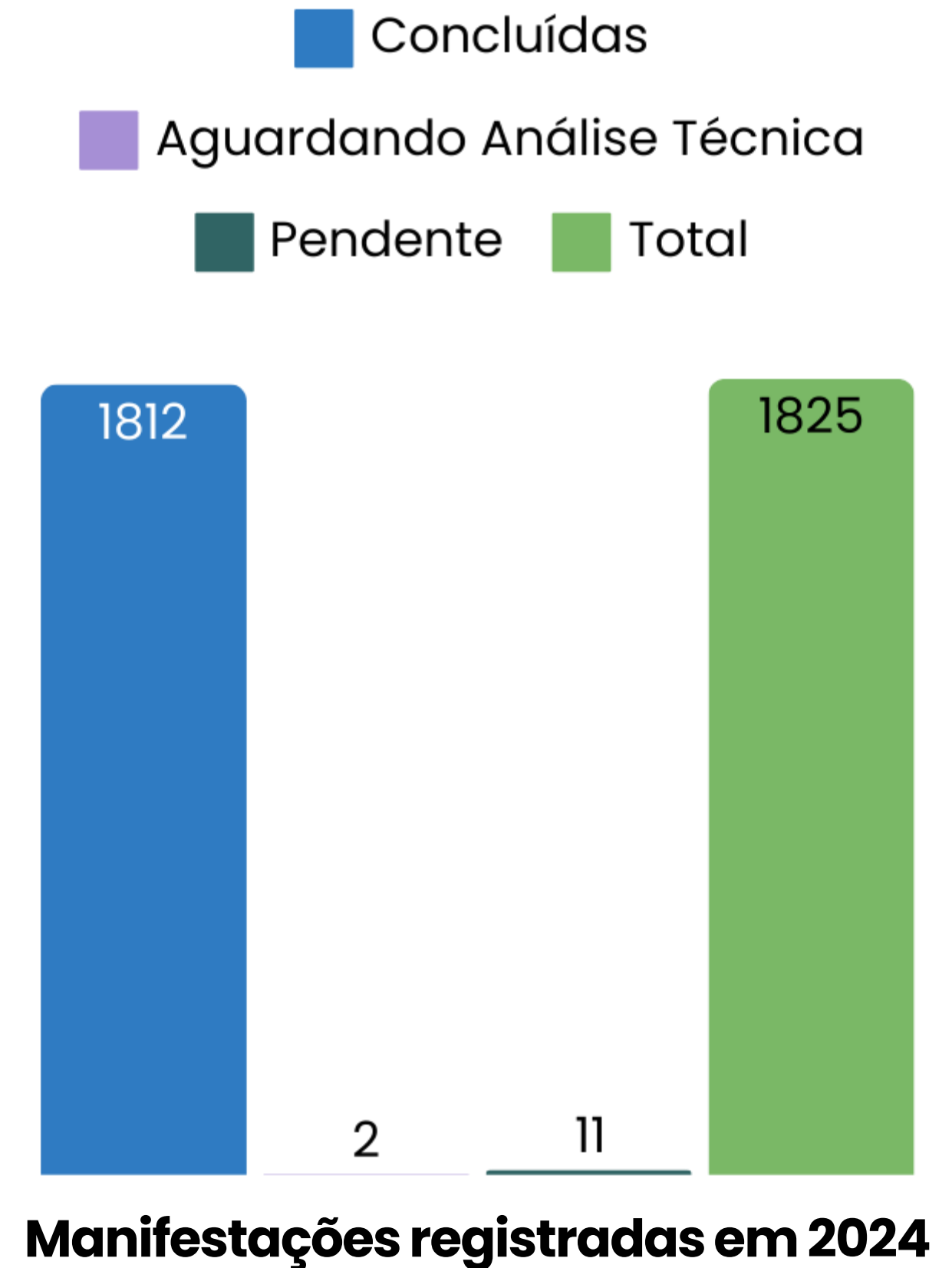


**Atendimento mês a mês**

Do total das manifestações registradas (1.825), tem-se que 1.814 foram recepcionadas dentro do período de (01/01/2024 a 20/12/2024), tendo em vista o Calendário Oficial deste Tribunal de Contas para o exercício de 2024.

Do quantitativo apresentado, 1.812 foram respondidas dentro do próprio exercício em questão, ficando em andamento, ou seja, aguardando respostas das unidades técnicas, apenas 2 manifestações.

Já no período de 20/12/2024 (após as 18h) a 31/12/2024 quando este Tribunal de Contas estava em recesso, foram registradas outras 11 novas manifestações, as quais foram incluídas no cálculo, tendo em vista o exercício em análise e se apresentam como manifestações pendentes na demonstração ao lado:

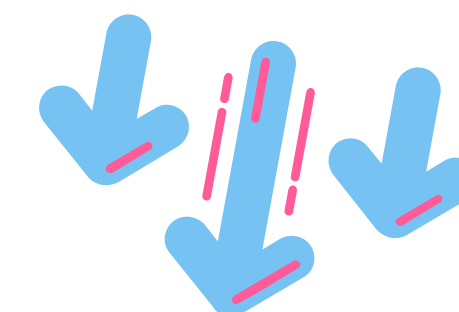


Ao analisarmos o quantitativo de manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas durante o ano de 2024 é possível verificarmos um decréscimo ínfimo no número de registros, se comparado ao ano de 2023, onde foram registradas 1.825 manifestações. Ou seja, 101 manifestações a menos, o que representa uma diminuição de 5,24%. Existem fatores que justificam isso, inclusive como a interrupção temporária das plataformas do TCE.

Ademais, a decrescente procura pela Ouvidoria não deve ser interpretada como uma diminuição do interesse da população em exercer sua cidadania, e conseqüentemente o controle social, mas sim como um reflexo do trabalho eficaz realizado pelo Tribunal de Contas em parceria com a Ouvidoria por meio de uma campanha abrangente de informações, disponibilização de cursos, oficinas e demais projetos, tem sido possível aproximar o cidadão dos meios corretos para acessar as informações desejadas e encontrar soluções adequadas para suas demandas.

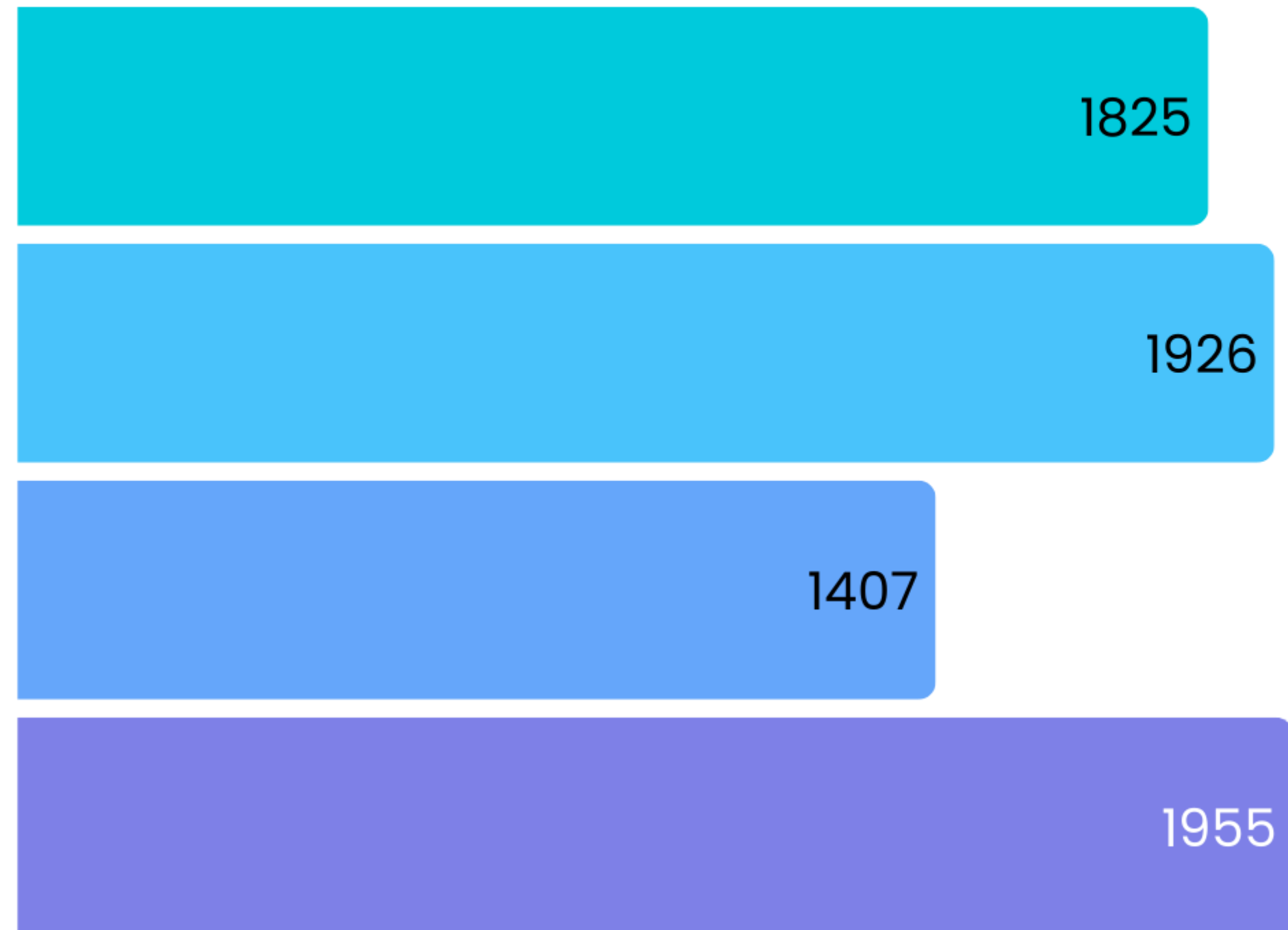
Essas iniciativas têm proporcionado maior conhecimento sobre os canais oficiais e os procedimentos adequados para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas, reduzindo, assim, manifestações que antes ocorriam por falta de orientação adequada.

Seguimos incentivando a população a utilizar os recursos disponibilizados, garantindo um relacionamento cada vez mais acessível e resolutivo entre o cidadão e a administração pública.



# Comparativo dos últimos 4 anos

■ 2024 ■ 2023 ■ 2022 ■ 2021



O gráfico ao lado busca fazer um comparativo entre a quantidade de manifestações recebidas por esta Ouvidoria de Contas nos últimos 4 anos.

## 2.2 – Das formas de registros das manifestações

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



Atendimento Presencial



Carta



Telefone



Internet



E-mail

## 2.3 – Da quantidade de registros nas formas existentes

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 88,82%, ou seja, 1621 das manifestações foram registradas pelo canal disponível na internet (Portal da Ouvidoria – Sistema Conte Pra Ouvidoria).

Diante disso e, de modo detalhado, a distribuição e o quantitativo frente às formas de registro das manifestações podem ser observados abaixo:



Atendimento Presencial  
**05**



Carta  
**00**



Telefone  
**139**



Internet  
**1.621**



E-mail  
**60**

## 2.4 – 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 à sua natureza, que pode ser: elogio, reclamação, solicitação, sugestão e pedido de acesso à informação. Necessário destacar o entendimento dado a estas classificações.



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

# 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 de 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.

# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



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.

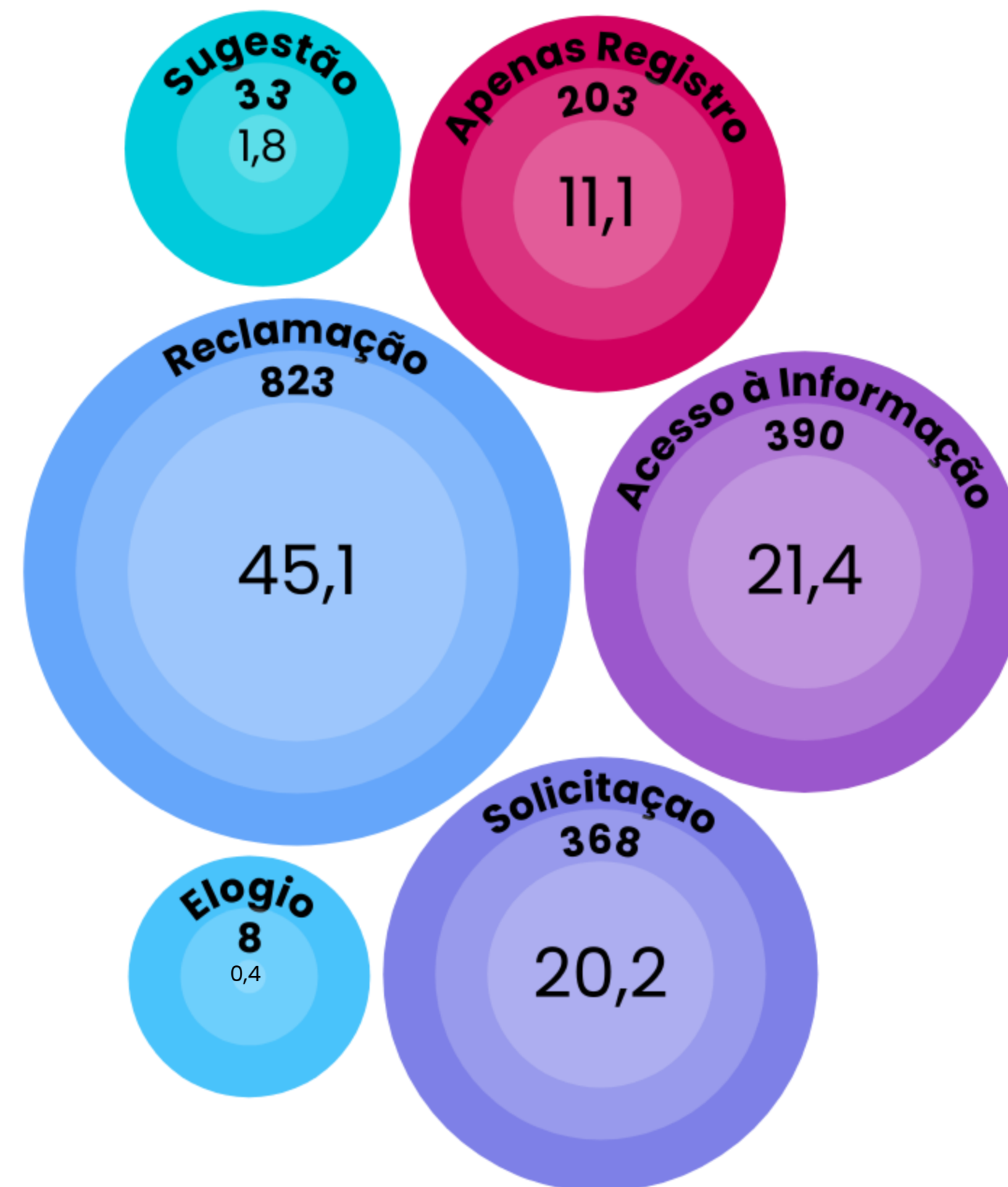
Após classificação feita pelo cidadão e reclassificação feita pela Ouvidoria, quando necessário, visualizamos que a distribuição e o quantitativo quanto à natureza das manifestações, assim se apresentou no período demonstrado:

- I. 823** (45.09%) foram classificadas como reclamação;
- II. 368** (20.16%) foram classificadas como solicitação;
- III. 390** (21.36%) foram classificadas como Pedido Acesso à informação;
- IV. 33** (1.8%) foram classificadas como Sugestão e;
- V. 08** (0.4%) foram classificadas como Elogio.

Importante ressaltar que considerando os dados acima, teremos o total de apenas 1.622 manifestações que correspondem à 88,87% do total (1.825); isso ocorre pois 203 manifestações (11,12%) foram apenas registradas em sistema pela própria Ouvidoria, conforme previsto na Resolução N° 111/2024 e Instrução de Serviço N° 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, quantidade e seus percentuais, incluindo as manifestações apenas registradas, podem ser visualizadas no gráfico ao lado:



**Natureza das manifestações**

## 2.5 – 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..

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 adequar o teor de sua manifestação.

De acordo com os registros do Sistema Conte Pra Ouvidoria - CPO, do total de 1.825 manifestações registradas, tem-se que 1.072 foram registradas de forma identificada (66,1%), enquanto que 550 foram de forma identificada com pedido de sigilo (33,9%).

O que demonstra grande confiabilidade da sociedade no canal, quanto a guarda de ofício dos dados pela Ouvidoria.

O quantitativo ao lado pode ser assim verificado:

**550 (33,9%)**



**1.072 (66,1%)**



**Tipos de identificação**

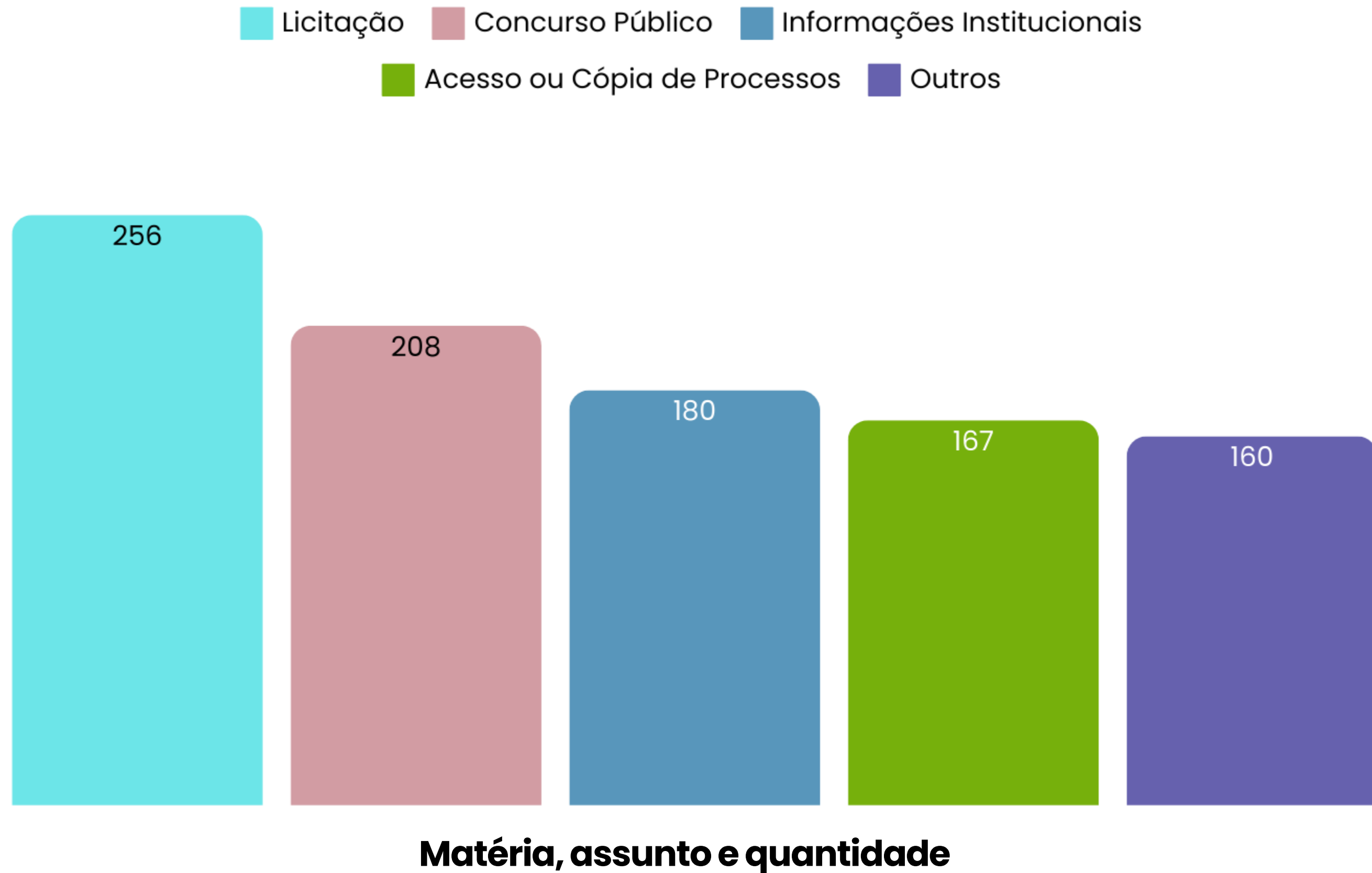
## 2.6- Dos assuntos recorrentes

A Ouvidoria do TCE-PR buscando, fundamentalmente, atender o art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal e a Lei Federal Nº 13.460/2017, 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 citadas nas manifestações, 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 2024, a fim de que estes dados possam subsidiar o trabalho interno, seja de fiscalização, de capacitação e de orientação.

Neste aspecto, levantou-se que a maior parte dos atendimentos registrados na Ouvidoria se referiam a supostas irregularidades sobre Procedimentos Licitatórios ou vinculadas a este tema, seguido de manifestações relacionadas a concursos públicos, abrangendo questionamentos sobre editais, etapas e resultados. Logo após, observa-se um quantitativo significativo de registros com pedidos de informações institucionais, como formas de contato e estrutura organizacional. Também foi identificada uma quantidade expressiva de solicitações de acesso ou cópia de processos, referentes a pedidos de acesso à informação sobre processos específicos. Por fim, há o tema “Outros”, que abrange as manifestações que englobam mais de um assunto ou que não possuem uma classificação específica, ou seja, onde o manifestante relata várias situações.

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



## 2.7– Dos municípios mais citados

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.

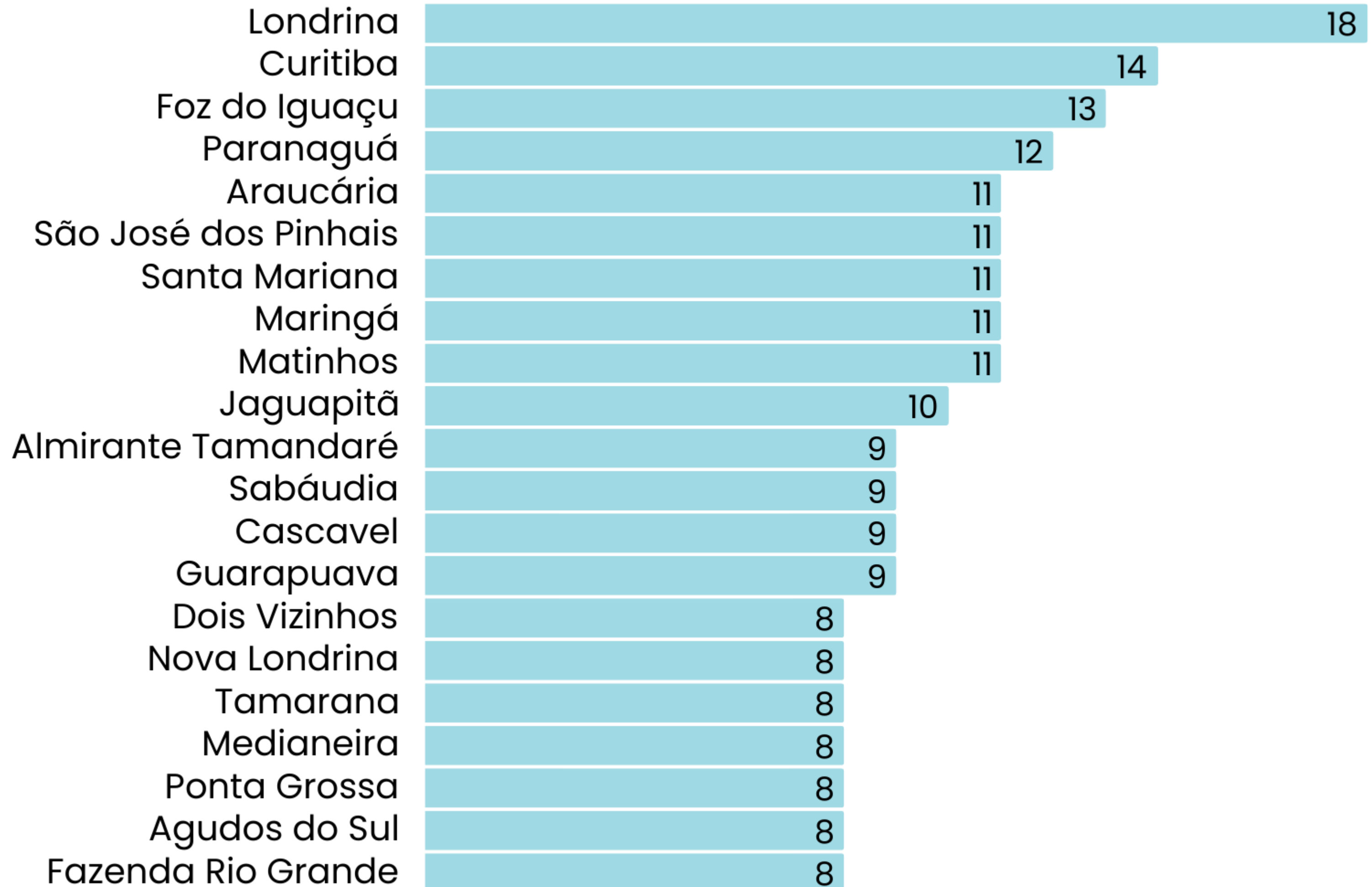
Assim, esta classificação busca demonstrar quais são os municípios mais citados no exercício de 2024, ou seja, municípios dos quais esta Ouvidoria recebeu mais manifestações.

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.

## Municípios mais citados

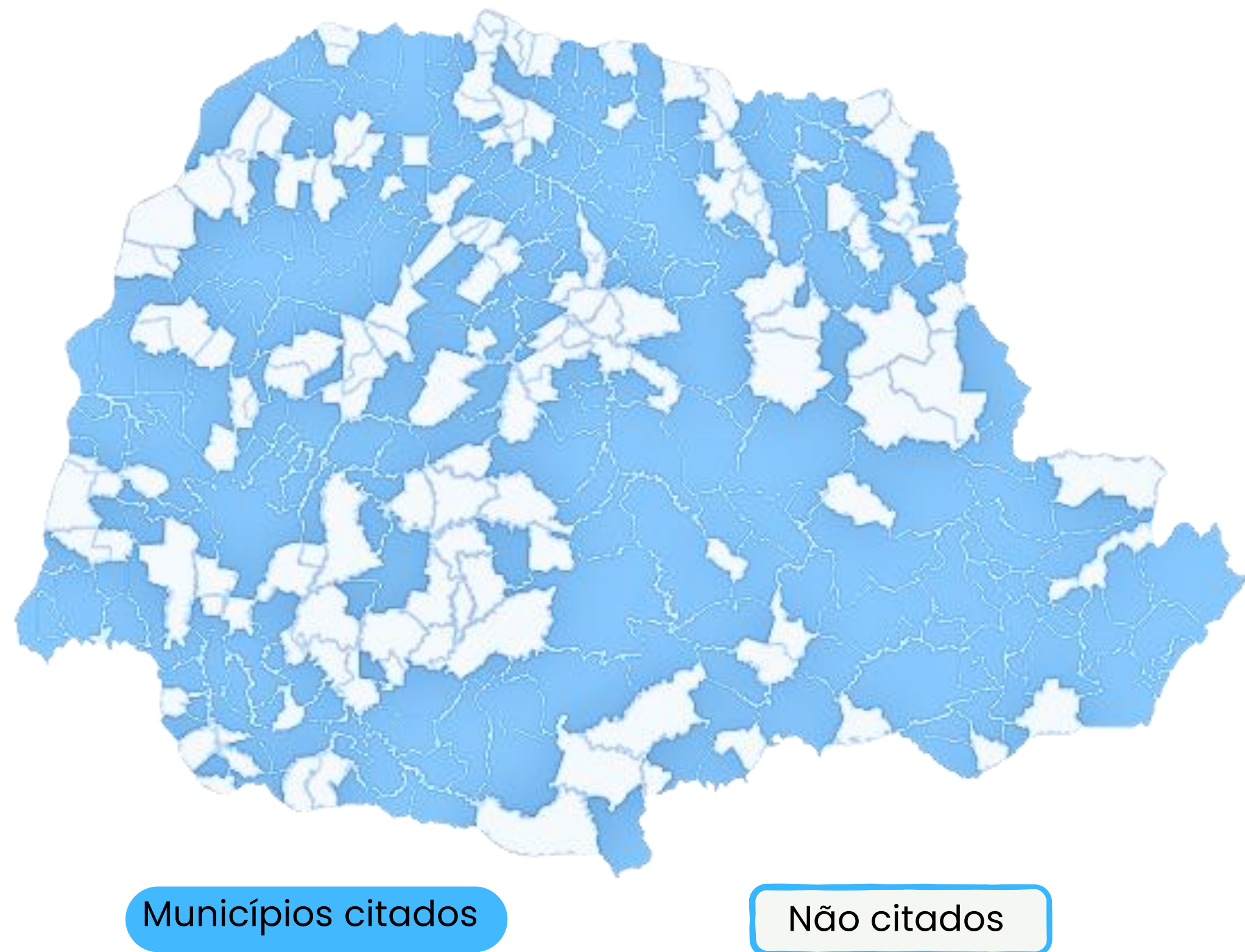
Quantidade



## 2.7.1 Mapa visual 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.



## 2.8 Do prazo de resposta às manifestações e da fórmula de cálculo

Conforme já mencionado, foram registradas na Ouvidoria de Contas 1.825 manifestações, das quais, somente 706 foram encaminhadas às unidades internas deste Tribunal para análise, manifestação e adoção de providências. Enquanto em outras 1.119 manifestações a Ouvidoria buscou responder de forma direta, dentro dos limites de sua atuação, já que não realiza análise técnica.

Considerando tais quantitativos, o prazo médio para resposta às manifestações, desde seu registro pelo cidadão até o seu encerramento definitivo junto à Ouvidoria, foi calculado somando o número de dias de tramitação de cada manifestação, dividido pelo número de registros. Esta regra foi aplicada às manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria de Contas e naquelas encaminhadas às áreas técnicas, restando a média conforme demonstraremos nos tópicos abaixo (2.8.1 e 2.8.2).

## 2.8.1 Do prazo de resposta das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidora

A Resolução que regulamenta as atividades de Ouvidoria, Resolução N° 111/2024, prevê que quando a resposta conclusiva puder ser ofertada de ofício pela unidade, ou seja, sem a participação de unidades do Tribunal, a Ouvidoria de Contas terá o prazo de 10 dias para a sua emissão.

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 correcionais, condições que extrapolam suas competências.

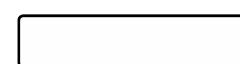
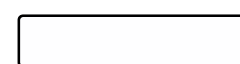


Diante disso, adotando critérios próprios de triagem alinhados com a Coordenadoria-geral de Fiscalização e, com base em banco de dados e informações públicas, conforme já demonstrado, foram respondidas diretamente pela Ouvidoria o total de 1.119 manifestações no período analisado (01/01/2024 a 31/12/2024).

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 0,66 dia, ou seja, a Ouvidoria respondeu as manifestações em questão de horas após o registro, conforme demonstrado abaixo:



**OUVIDORIA**



**PRAZO MÁX.  
10 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.



## **2.8.2 Do prazo de resposta das manifestações encaminhadas para análise e adoção de providências pelas Unidades Internas**

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 N° 111/2024.

Este prazo é renovável, mas para que não se dilate de forma excessiva, a Ouvidoria do TCE- PR, diante do disposto na Lei N° 13.460/2017, e na Resolução N° 111/2024, o prazo máximo de 20 dias para envio de uma resposta conclusiva à Ouvidoria, podendo este prazo ser renovado por uma única vez por igual período, para que esta possa responder ao cidadão.

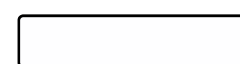
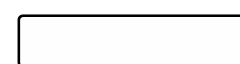
Realizadas as ponderações acima destacamos que, do total recepcionado ao longo do ano (1.825) manifestações, apenas 706 foram encaminhadas para as diversas unidades internas deste Tribunal de Contas.



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 6,10 dias para responder a Ouvidoria, conforme visualizamos abaixo:



**UNIDADES**



PRAZO MÁX.  
20 DIAS



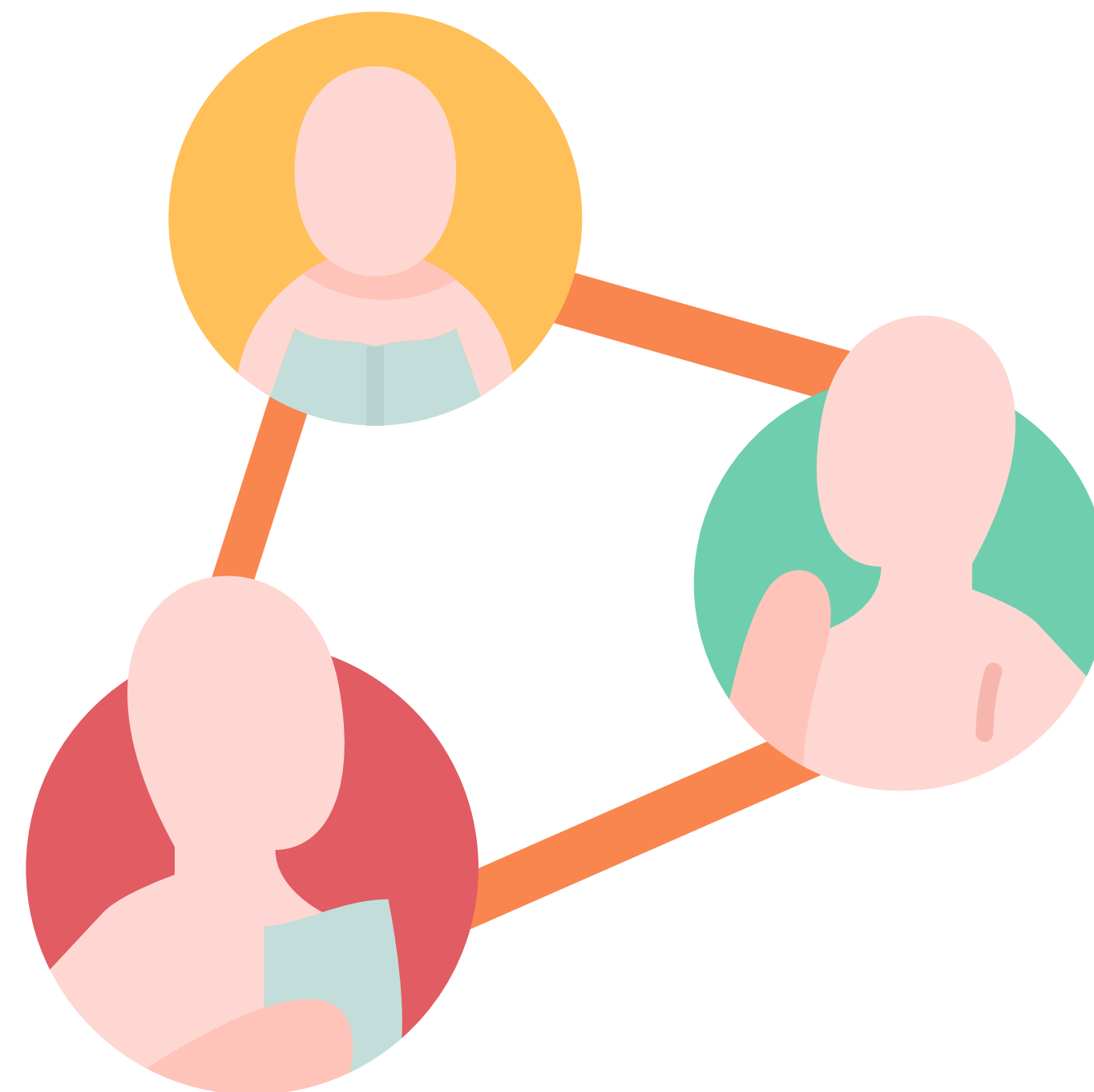
Ou seja, considerando a média, teremos que as unidades internas deste Tribunal de Contas cumpriram, na média, o prazo estipulado de 20 dias no ano de 2024, mantendo a média de 06 dias para tratamento de cada manifestação.



## 2.8.3 Do quantitativo de encaminhamentos por Unidades

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

Lembrando que algumas manifestações registradas pelos usuários do serviço foram encaminhadas para mais de uma unidade, em razão da complexidade e da abrangência do conteúdo exposto pelo usuário, fato este que explica os números a seguir:



Diretoria de Protocolo – DP	386
Coordenadoria de Acompanhamento de Atos de Gestão – CAGE	178
Escola de Gestão Pública – EGP	24
Coordenadoria de Atendimento ao Jurisdicionado e Controle Social – CACS	23
Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI	23
Coordenadoria-Geral de Fiscalização – CGF	23
2ª Inspeção de Controle Externo – 2ª ICE	14
Coordenadoria de Obras Públicas – COP	10
6ª Inspeção de Controle Externo – 6ª ICE	6
Coordenadoria de Sistemas e Informação da Fiscalização – COSIF	11
Diretoria Administrativa – DA	4
4ª Inspeção de Controle Externo – 4ª ICE	4
1ª Inspeção de Controle Externo – 1ª ICE	4
Diretoria de Comunicação Social – DCS	3
Coordenadoria de Auditorias – CAUD	5
5ª Inspeção de Controle Externo – 5ª ICE	2
Coordenadoria de Gestão Municipal – CGM	5
Coordenadoria de Monitoramento e Execuções – CMEX	3
Diretoria de Planejamento – DIPLAN	1
7ª Inspeção de Controle Externo – 7ª ICE	1
Secretária do Tribunal Pleno	1
Diretoria Geral – DG	1
Ouvidoria	1119
Gab. Cons. Maurício Requião de Mello e Silva – GCMRMS	2
Gab. Cons. Subst. Tiago Alvarez Pedroso – GCSTAP	12
Gab. Cons. Ivan Lelis Bonilha – GCILB	1
Gab. Auditor. Cláudio Augusto Canha – GACAK	1
Gab. Cons. Augustinho Zucchi – GCAZ	2
Controle Interno	1
Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGP	1

## Unidades acionadas e quantidades

## 2.9 Da forma de avaliação dos serviços prestados

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 Nº 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. Em 2024 a realização desta pesquisa passou a constar no regramento que rege a unidade.

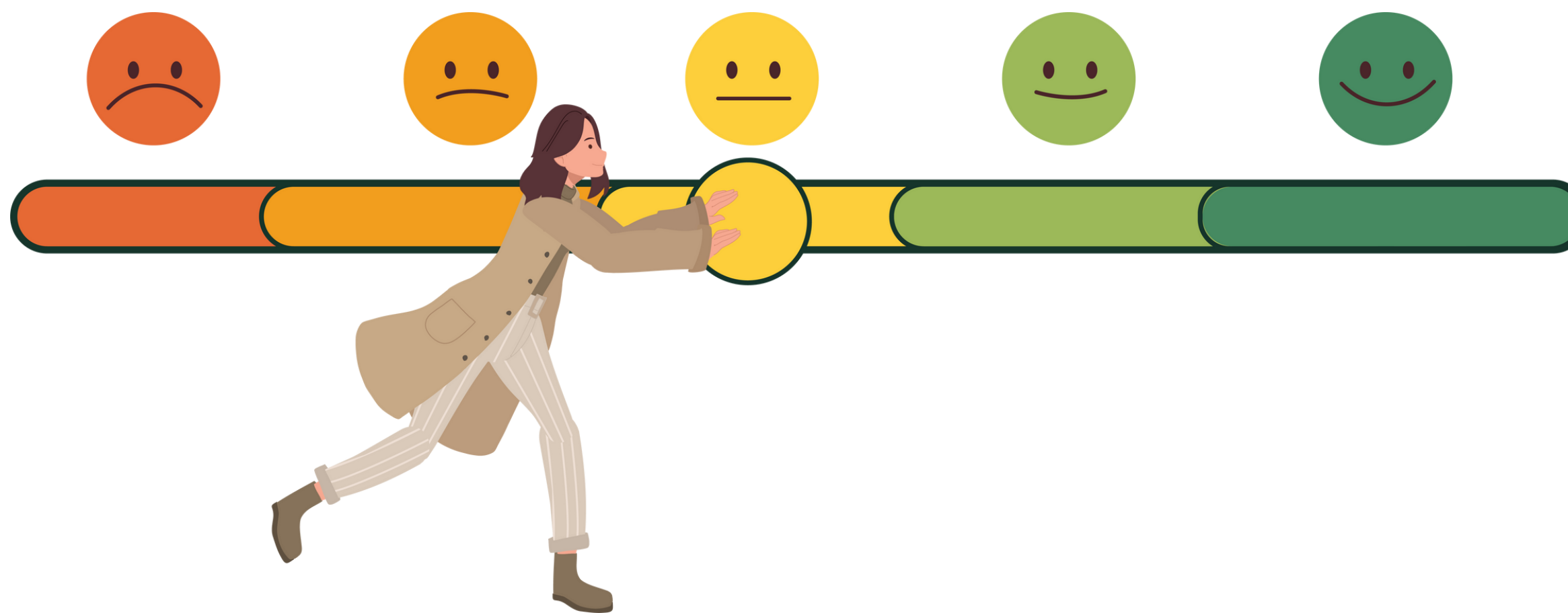
A pesquisa tem por objetivo entender qual a percepção do cidadão quanto ao serviço prestado, quando da conclusão de cada manifestação, visando o aperfeiçoamento das atividades.

A pesquisa, incorpora as atividades avaliativas da unidade. Neste sentido, tem-se que a aplicação da pesquisa ocorreu durante todo o exercício de 2024.

O pedido de avaliação foi encaminhado em todas as manifestações respondidas conclusivamente durante o exercício e ficou disponível para o cidadão responder, de 01/01/2024 a 14/01/2025. Neste período ocorreram 131 avaliações.

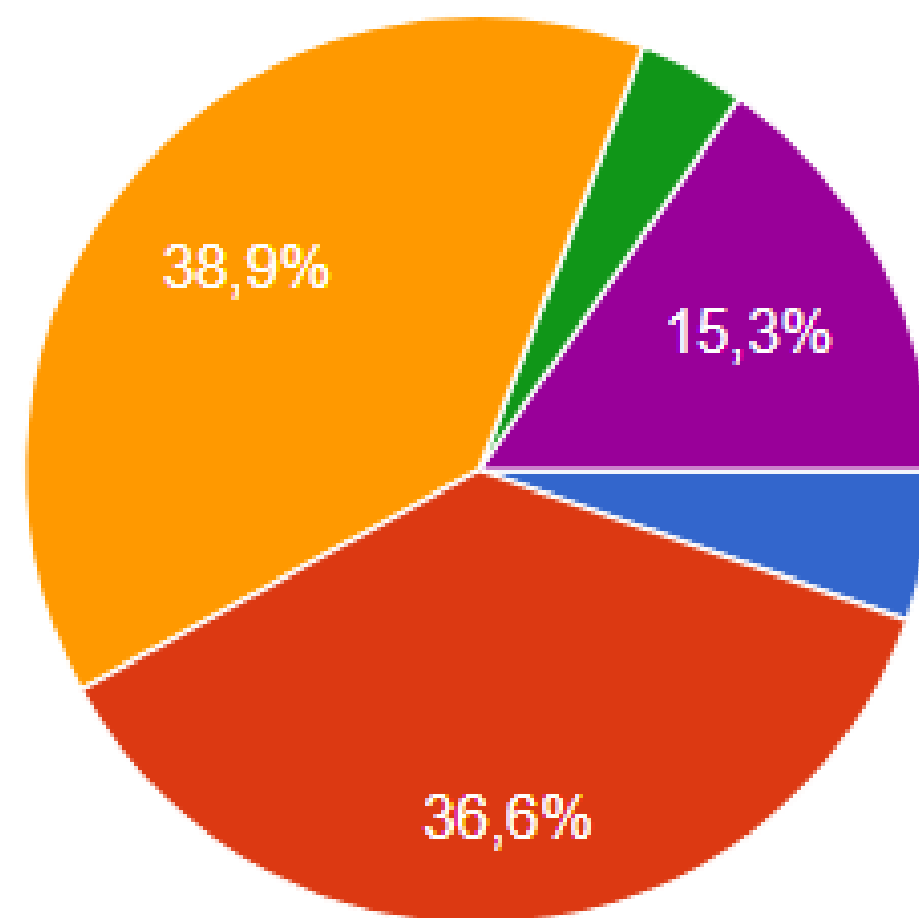
Tal pesquisa foi formulada pelo "Google Formulários", e contou com 07 (sete) perguntas de múltipla escolha e 1 (uma) pergunta discursiva, sendo 2 (duas) diretamente voltadas a avaliar o tempo de resposta e o grau de satisfação com o serviço prestado, sendo o menor índice avaliativo "Muito insatisfeito"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

Assim, apresentamos abaixo a pesquisa realizada.



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

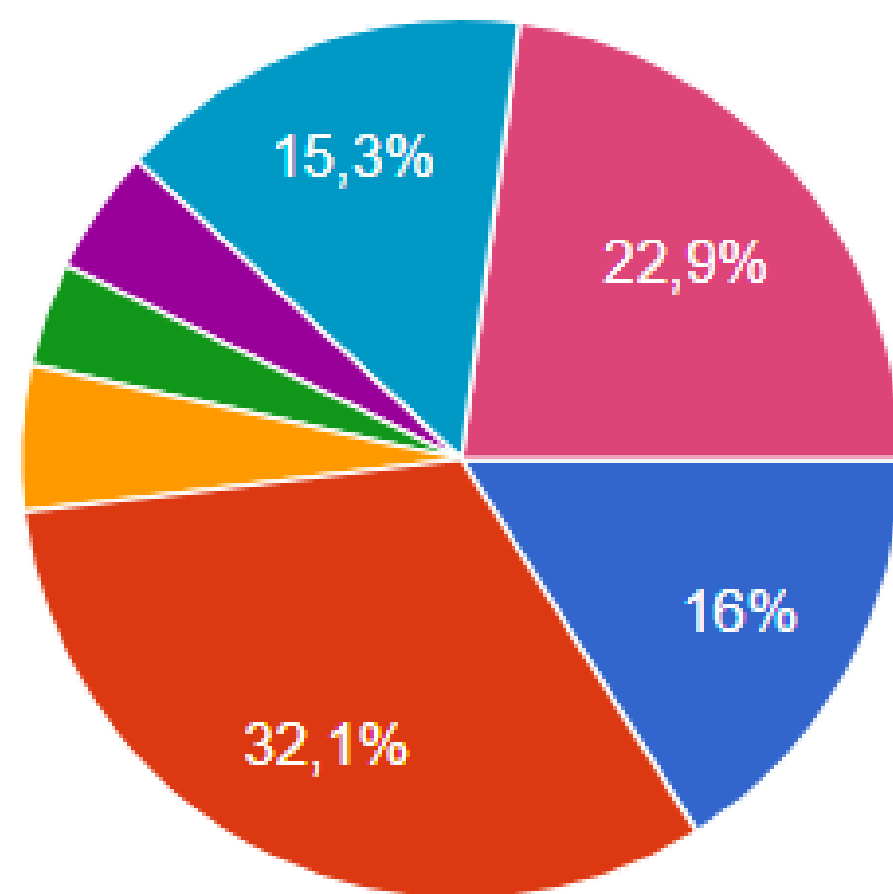
131 respostas



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

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

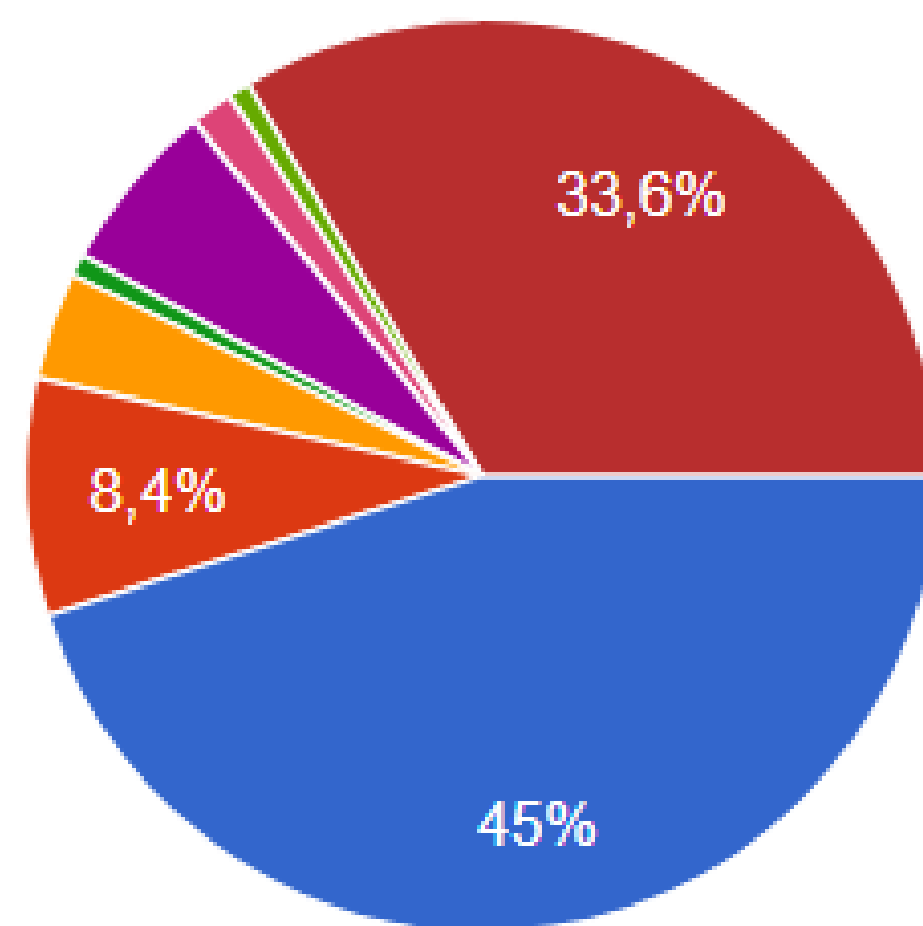
131 respostas



- 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?

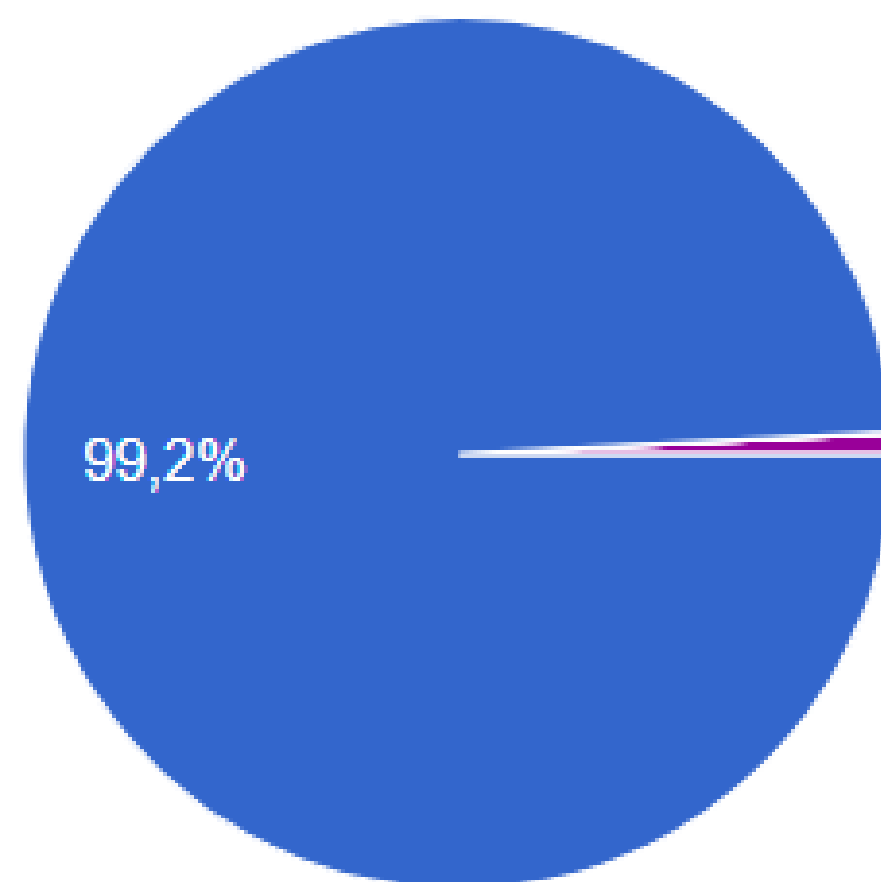
131 respostas



- 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?

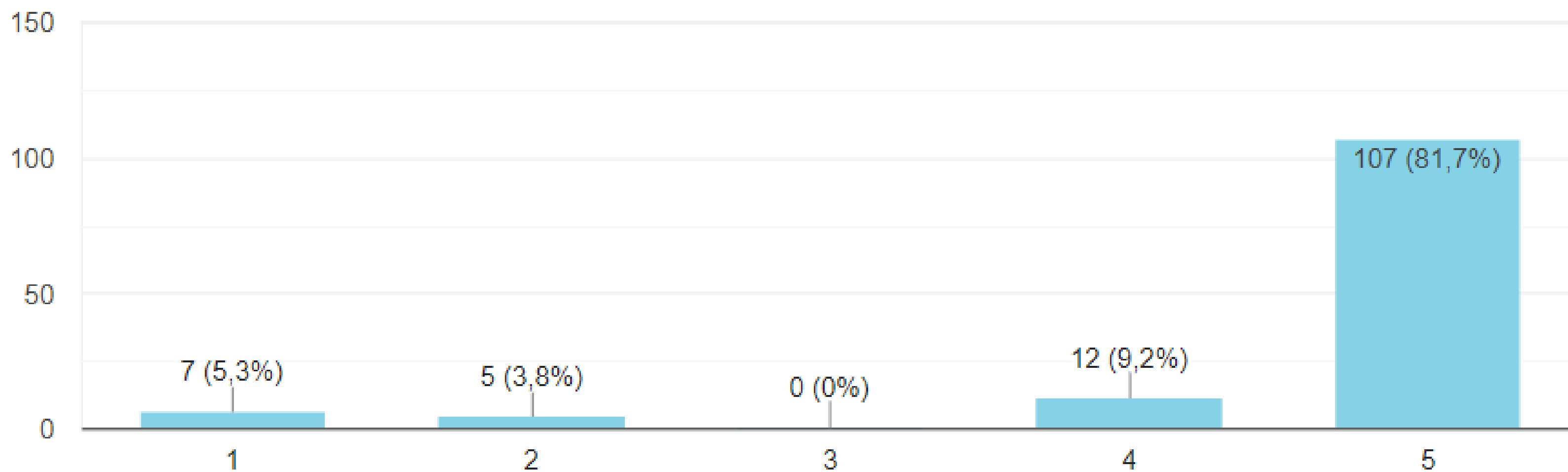
131 respostas



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

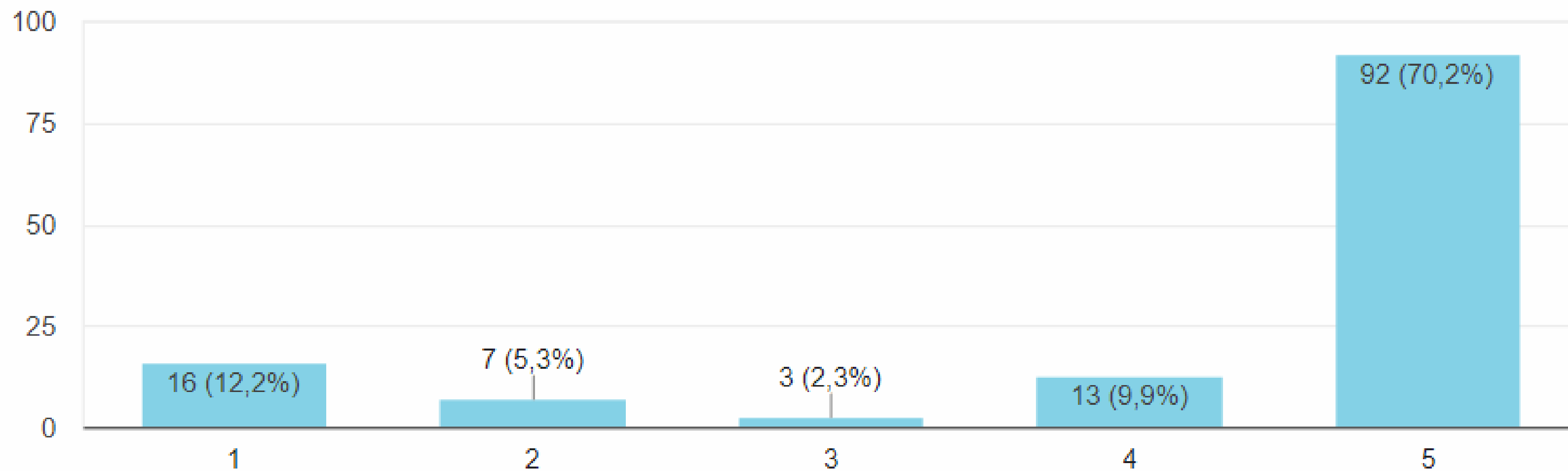
## 5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

131 respostas



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

131 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.

### Justifique seu grau de satisfação:

satisfeito

A resposta foi célere, dando um feedback eficaz. Parabéns ao Tribunal.

Atendimento muito rápido.

Resposta rápida e esclarecedora.

Obrigado pela oportunidade

O atendimento trouxe resposta à solicitação e se pôs a disposição para futuras demandas caso sejam observadas.

Tempo e qualidade do atendimento.

Celeridade , esclarecimentos e atuação efetiva

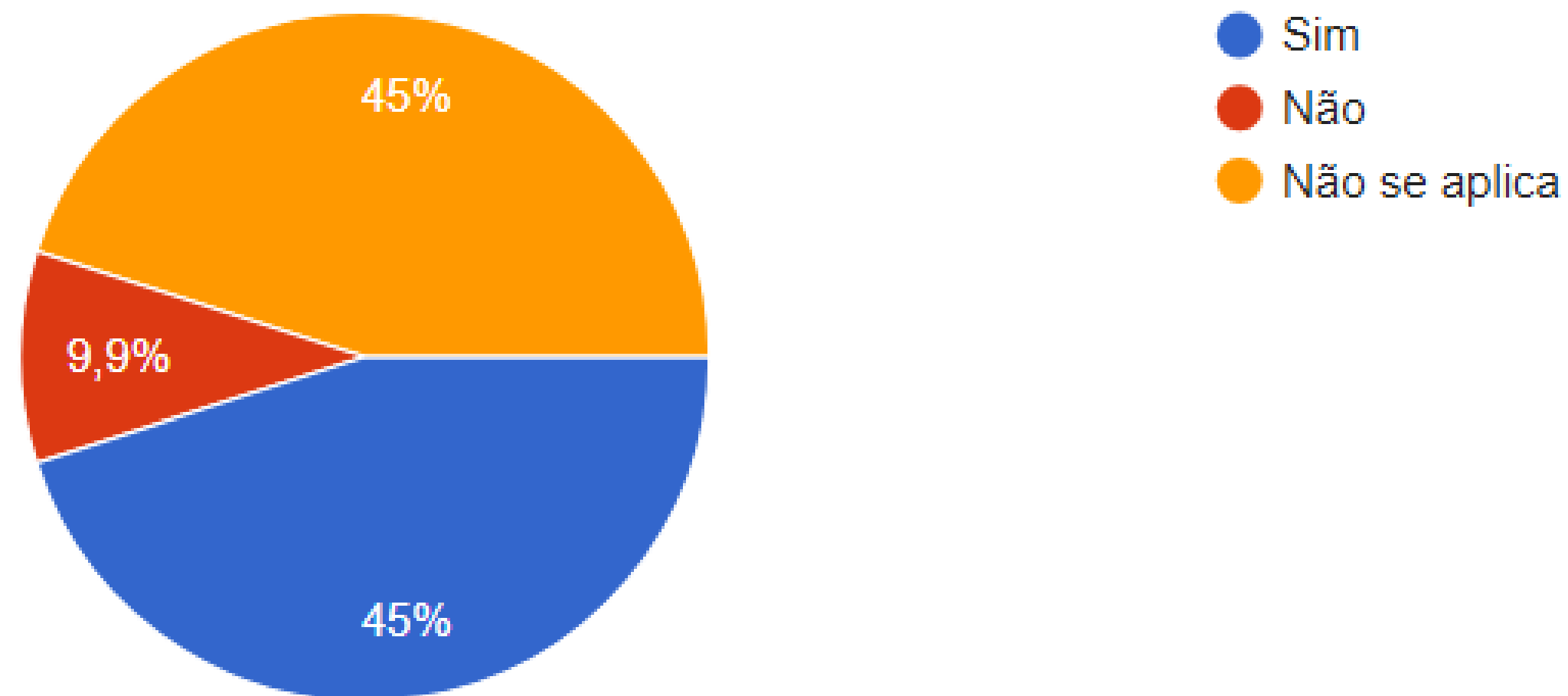
Destaco a cordialidade e a tempestividade como pontos de destaque neste atendimento.

Prontamente 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 seu atendimento não tenha sido analisado em razão da existência de procedimento próprio, a resposta apresentada lhe orientou corretamente?

131 respostas



## 2.10 Da satisfação do Usuário dos Serviços de Ouvidoria

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.

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 90,9%, demonstrando atendimento dos prazos e retorno positivo da sociedade neste quesito.

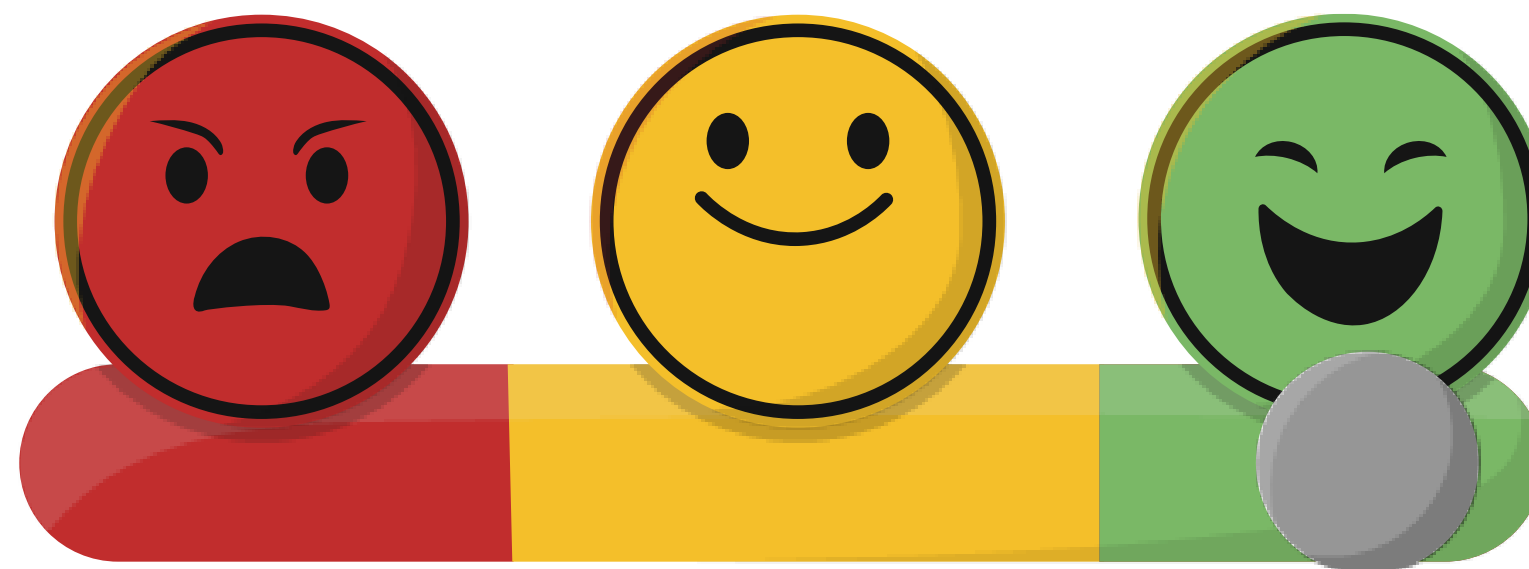
## **SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO TEMPO DE RESPOSTA**



**90,9%**

Já em relação ao grau de satisfação com o serviço prestado, onde a meta também era de 60%, tem-se que a somatória alcançou patamar de satisfação de 80,1%, também batendo a meta elencada.

## SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO



**80,1%**

Em comparação ao ano anterior, houve um aumento significativo na satisfação dos cidadãos quanto ao tempo de resposta e à qualidade do serviço prestado.

A otimização dos processos e o aprimoramento dos canais de comunicação resultaram em um atendimento mais ágil e eficiente.

Esses avanços reforçam o compromisso com a transparência e a excelência no atendimento, garantindo um serviço cada vez mais satisfatório para a usuário do serviço público.



# 3. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

Os pedidos de acesso podem ser formulados pelos seguintes meios:



**Preenchimento  
de formulário  
eletrônico no  
Portal deste  
Tribunal**



**Peticionamento  
eletrônico via e-  
contas Paraná**



**Telefone, pela  
linha direta com a  
Ouvidoria(0800)**



**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 2024 foram recebidas através do Sistema desta Ouvidoria, Conte Pra Ouvidoria - CPO, 389 manifestações classificadas pelo cidadão como Pedido de Acesso à Informação (Lei N° 12.527/2011).

Contudo, quando da análise de triagem pela Ouvidoria de Contas, foi possível observar que 07 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 realizada pela Ouvidoria, foram encaminhados para verificação, autuação e distribuição junto à Diretoria de Protocolo – DP, 382 manifestações, classificadas como pedido de acesso à informação, que observavam o disposto na Lei Nº 12.527/2011 e Resolução Nº 45/2014 deste Tribunal de Contas.

Destaca-se que, seguindo os critérios da Resolução Nº 45/2014 deste Tribunal, a Diretoria de Protocolo autuou o total de 350 manifestações como novos processos de requerimento de acesso à informação.

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

Outras 16 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 01 manifestação oriunda da Ouvidora à Diretoria de Protocolo prestou informações em razão do pedido não se amoldar a um requerimento de acesso ou a um Requerimento Externo.

# 3.1 Do total de Pedidos de Acesso à Informação

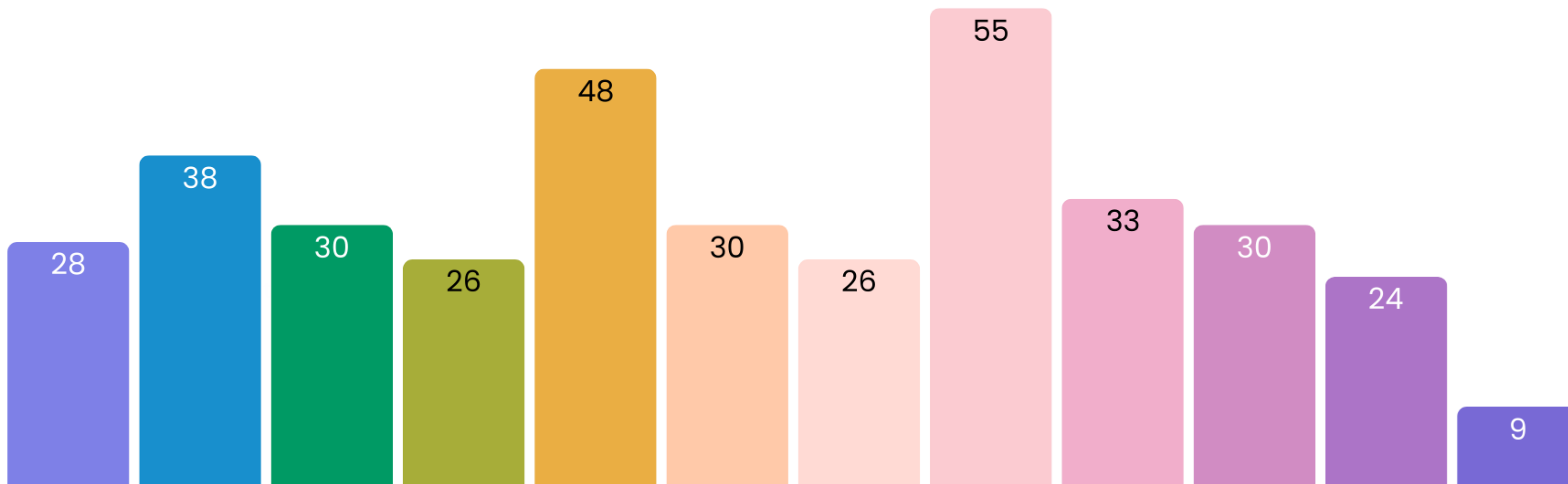
Importante destacar que os pedidos de acesso à informação podem ser formulados via Ouvidoria, pelos canais de comunicação da unidade ou remotamente por meio de peticionamento eletrônico, via e-contas Paraná ou por correspondência.

Dentre o total recepcionado pela Ouvidoria (autuados nos termos da Lei N° 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 2024 tramitaram neste Tribunal de Contas o total de 377 processos formais de pedidos de acesso à informação.





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

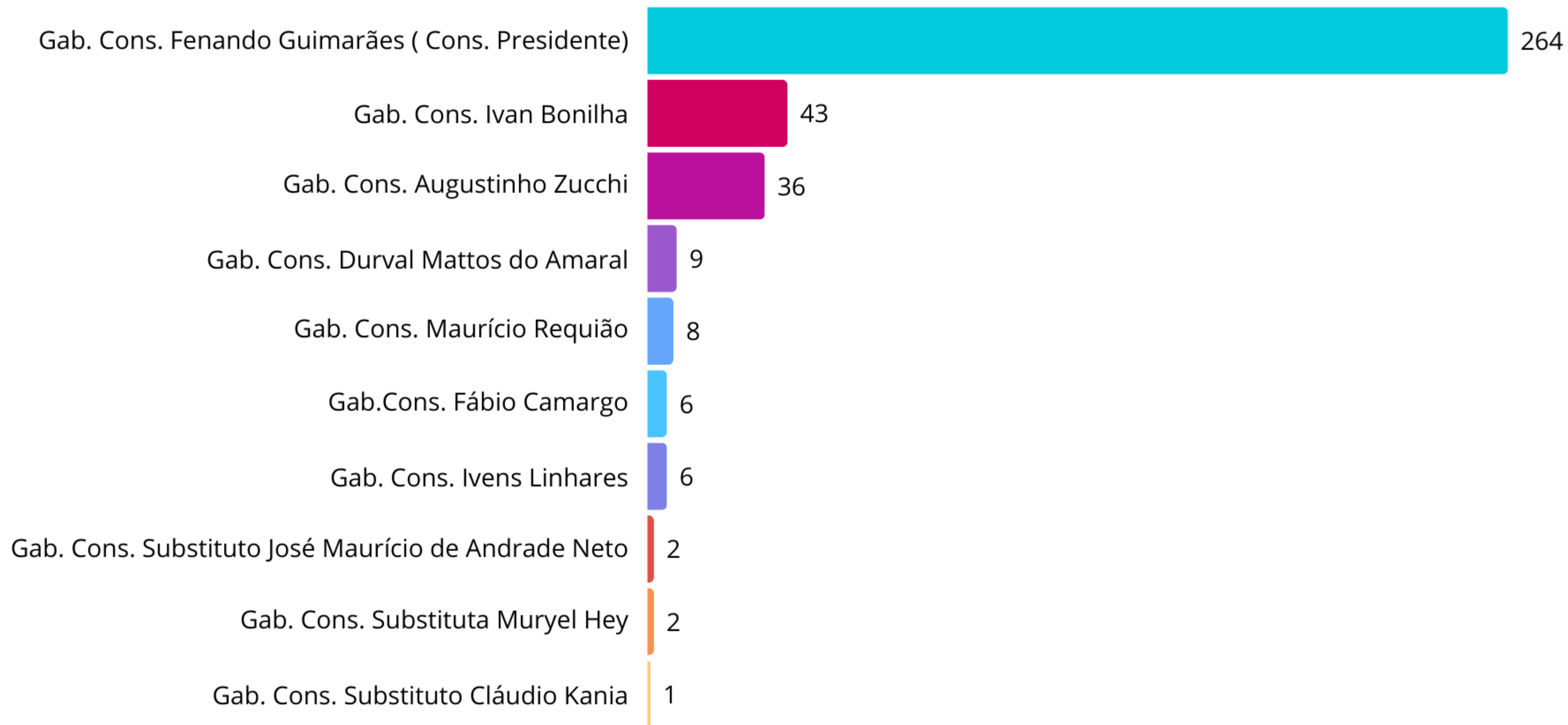


**Autuação de Pedidos de Acesso à Informação (mensal)**

## 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 os dados gerenciais obtidos junto à Diretoria de Protocolo, extraídos do sistema trâmite, é possível observar, de forma genérica, que os requerentes se dividem da seguinte forma:



**Masculino**  
**243**



**Pessoa Jurídica e afins**  
**12**

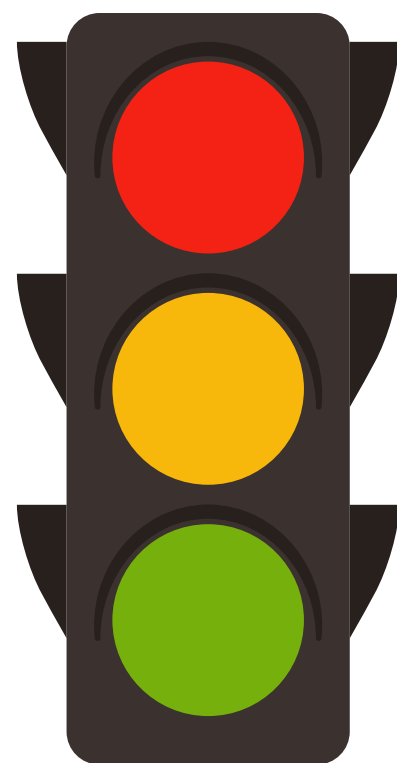


**Feminino**  
**122**

**== 377**

# 3.4 Quanto ao deferimento e indeferimento dos Pedidos de Acesso à Informação

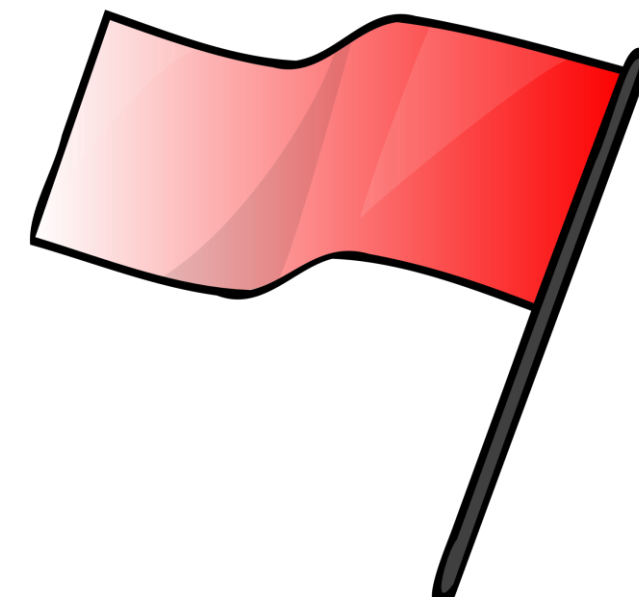
No tocante aos pedidos com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), do total de 377 pedidos protocolados neste Tribunal de Contas, temos que 334 Pedidos de Acesso à Informação foram deferidos de forma imediata, outros 2 pedidos tiveram a informação indeferida e 41 não passaram por certificação da Ouvidoria de Contas, conforme observamos abaixo:



RESULTADO	QUANTIDADE	MOTIVO
<b>Indeferido</b>	2	<b>Requerimento de acesso ao Processo Sigiloso/informação sigilosa</b>
<b>Não passaram por certificação da Ouvidoria</b>	41	-
<b>Deferido</b>	334	-

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 um dos requerimentos o interessado solicitava informações de caráter pessoal, protegido pela Lei Geral de Proteção de Dados, motivo pelo qual o acesso à informação foi indeferido nos termos do artigo 5º, II e III da LGPD.
- E, em outro requerimento, os dados solicitados possuíam caráter sigiloso, seja por tratarem de processos de denúncia ou por se tratar de informação que, em tese, violaria a privacidade.



# 4. DAS CERTIFICAÇÕES E DOS REGISTROS DAS INFORMAÇÕES PROCESSUAIS

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 336 processos em atenção ao Art. 13 da Resolução N° 45/2014 e Art. 276. § 2 do Regimento Interno deste Tribunal de Contas.

Informamos ainda, que a Ouvidoria de Contas prestou outras 15 informações processuais em atendimento à determinações do Gabinete da Presidência.

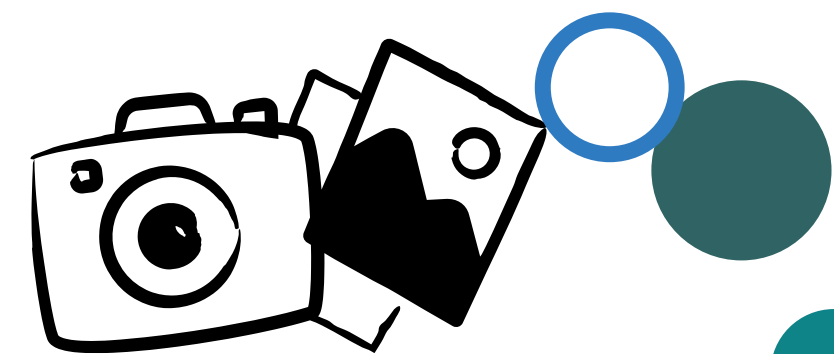


# 5. DA REALIZAÇÃO E DA PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM CURSOS, EVENTOS E CAMPANHAS

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:



# OUVIDORIA DEBATE ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO COM TCE E TCM DE SÃO PAULO



A Ouvidoria do TCE-PR reafirmou seu compromisso com a promoção da equidade e do respeito institucional ao participar de reuniões com o TCE e o TCM de São Paulo para debater estratégias de prevenção ao assédio e à discriminação.

O encontro abordou temas como a sub-representação feminina em cargos de liderança, a promoção da igualdade de gênero e a valorização da diversidade e inclusão.

A iniciativa reuniu servidores de Tribunais de Contas de todo o país e público externo, alinhando-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, especialmente os de número 5 (Igualdade de Gênero) e 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes).

O encontro abordou temas como a sub-representação feminina em cargos de liderança, a promoção da igualdade de gênero e a valorização da diversidade e inclusão.

# PARTICIPAÇÃO NO 1º ENCONTRO DOS OUVIDORES DO CENTRO CÍVICO E ENTIDADES

A Ouvidoria participou do 1º Encontro dos Ouvidores do Centro Cívico e Entidades do Judiciário, realizado no TJ-PR, em Curitiba. O evento reuniu representantes de diversas instituições para debater o fortalecimento das Ouvidorias como canais de comunicação entre o cidadão e a administração pública.

Durante a apresentação, foi destacado o funcionamento da Ouvidoria de Contas do TCE-PR, as boas práticas aplicadas no atendimento ao público, o sistema desenvolvido internamente para gerenciar demandas, os desafios enfrentados e as perspectivas para os próximos anos.

Como iniciativa para ampliar a colaboração entre as instituições, a Ouvidoria do TCE-PR propôs a criação de um fórum permanente, com reuniões trimestrais, para discutir estratégias que possam aprimorar o atendimento nos 399 municípios do Paraná, promovendo mais eficiência e transparência no serviço prestado à população.



# “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 Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, Desembargador Guilherme Frederico Hernandez Denz, 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 Fukaya, superintendente da Controladoria-Geral da União (CGU) no Paraná.

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.



# TC-DF E TCE- SC ESTUDAM A POSSIBILIDADE DE FIRMAR PARCERIA PARA A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA “CONTE Para OUIDORIA” do tce-pr

O aprimoramento dos fluxos, procedimentos e estratégias de atuação da Ouvidoria esteve no centro das discussões durante a visita técnica da Ouvidoria a órgãos de controle externo.

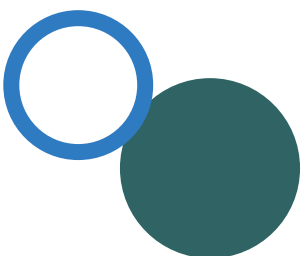
Em encontro com membros e servidores do Tribunal de Contas do Distrito Federal (TC-DF), realizado em Brasília, foram apresentados o sistema CPO (Conte para a Ouvidoria) e as metodologias adotadas pelo TCE-PR. Já no Tribunal de Contas de Santa Catarina (TCE-SC), a comitiva foi recebida pelo supervisor da Ouvidoria, conselheiro Wilson Rogério Wan-Dall, que destacou a relevância da cooperação entre os Tribunais e a possibilidade de firmar um termo de parceria para a cessão da ferramenta, considerando a necessidade de atualização do sistema utilizado pelo órgão catarinense desde 2009.



# PARTICIPAÇÃO NA XV ASSEMBLEIA E SEMINÁRIO DO INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN – FORTALECIMENTO DAS OUVIDORIAS E DEFENSORIAS PÚBLICAS NA AMÉRICA LATINA

A participação da Ouvidoria na XV Assembleia e Seminário do Instituto Latinoamericano del Ombudsman - Defensorías del Pueblo (ILO), realizado em Foz do Iguaçu foi promovido pelo ILO, reunindo 149 ouvidorias de diversos países, proporcionando um espaço de diálogo e intercâmbio de boas práticas no fortalecimento da atuação das ouvidorias e defensorias públicas. Representando o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), a Ouvidoria, atendendo ao convite do Instituto sediado em Buenos Aires. Durante o seminário, enfatizou que a eficiência e a efetividade das ouvidorias dependem não apenas da celeridade no tratamento das manifestações, mas também do respeito à sociedade e do engajamento institucional. Na ocasião ainda foi destacado que a ouvidoria deve ser um canal de comunicação estratégico, por meio do qual as manifestações dos cidadãos contribuem para tornar as instituições mais assertivas e alinhadas às expectativas sociais.

O evento contou com a participação de representantes de ouvidorias e defensorias da Argentina, México, Angola, São Martinho, Curaçao, Uruguai, Paraguai, entre outros países, fortalecendo a cooperação internacional e a troca de experiências entre as nações.



# ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS E CORREGEDORIAS 2024 – ENCCO 2024



O evento que reúne corregedores, ouvidores e controladores dos Tribunais de Contas ocorreu em Aracaju (SE).

O ENCCO é coordenado pelo Instituto Rui Barbosa (IRB), por meio do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social. 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 compartilham 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.



# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS SÃO TEMAS DE APRESENTAÇÃO NO PARANAPREVIDÊNCIA

A Ouvidoria participou de um ciclo de palestras a convite do ParanaPrevidência para abordar, respectivamente, as questões da Lei de Acesso à Informação (Lei Nº 12.527/2011) e da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Nº 13.709/2018) na prática das atividades da área pública. Lembrando que o Ouvidor do TCE-PR, foi autor e revisor do Manual LGPD e LAI nas Atividades de Ouvidoria, que foi lançado no Encontro Nacional de Corregedorias, Ouvidorias e Controles Internos dos Tribunais de Contas do Brasil em 2023 (ENCCO 2023).

O principal objetivo das palestras foi capacitar e fomentar os servidores acerca da questão da transparência pública, bem como orientar a respeito do cumprimento dessas duas importantes leis". Os servidores atenderam ao convite da Ouvidoria, do Setor de Compliance e do encarregado de dados do ParanaPrevidência.



# PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM PALESTRAS DO JOVEM NO CONTROLE



O programa Jovem no Controle tem como objetivo capacitar professores da rede estadual de ensino, orientando-os sobre como abordar temas relacionados a Controle Social, cidadania e administração pública em sala de aula.

A palestra do programa, ministrada pela Ouvidoria, abordou o tema "Constituição". A metodologia adotada foi centrada em uma abordagem didática e técnica, com exemplos do cotidiano, visando facilitar o entendimento e a aplicação dos conceitos de forma acessível aos alunos. Durante o encontro, realizado na Escola de Gestão Pública (EGP) do TCE-PR, os professores também tiveram a oportunidade de tirar dúvidas sobre os temas discutidos.

O Jovem no Controle, desde sua criação em 2018, busca estimular a participação social desde cedo, oferecendo atividades educativas e interativas para alunos do ensino médio, com uma linguagem atual e próxima da realidade dos estudantes.

Os temas abordados incluem os três poderes, orçamento público, cidadania, corrupção, o papel do vereador, controle externo e social, transparência e segurança da informação.

# 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 porquê, 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 2024, a área elaborou e encaminhou à Diretoria-Geral um novo Projeto de Resolução com o objetivo de atualizar a regulamentação da unidade de Ouvidoria e criar a sua política que foi aprovado e já está em vigor.

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, bem como, vem contribuindo com as adequações à LGPD.

A Realização Ouvidoria Day em 2024 e criação e estruturação do Canal para o recebimento das manifestações de Assédio e Discriminação em atenção a Política de Prevenção Interna também foram algumas das entregas de 2024.



# 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**





**Ouvidoria de Contas**  
TCE - PR

# A serviço do cidadão

**Nossas atividades sendo compartilhadas**



**TCEPR**

TRIBUNAL DE CONTAS  
DO ESTADO DO PARANÁ

