



**TCEPR**

TRIBUNAL DE CONTAS  
DO ESTADO DO PARANÁ

# PLANO DE TRABALHO 2021-2022



**OUVIDORIA DE CONTAS**



## COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

### OUVIDOR DE CONTAS

Patrick Machado

### GERENTE DE ATENDIMENTO

Cleusa Mara Vendramim Marchaukowski

### SERVIDORES

Cleiton Kielse Bordini Crisostomo

Giovana Maria de Medeiros Iatauro Camargo

José Diniz

Sara Ribeiro Filus

### ESTAGIÁRIOS

Giovanna Carolina Pierozan da Silva

Rebeca Campos de Sousa

# 1. APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e este Tribunal de Contas, atuando como unidade de controle social que tem por objetivos receber manifestações sobre serviços prestados pelo Tribunal e por entidades públicas, de atos de agentes públicos jurisdicionados do Tribunal ou de serviços por eles prestados, dando-lhes o devido encaminhamento, acompanhando a apuração de ilegalidades e irregularidades, se houver, assim como manter o interessado informado sobre o andamento da demanda, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos e a proteção dos direitos da sociedade.

Assim, o grande objetivo da Ouvidoria do Tribunal é o de promoção do exercício do controle social e do acesso à informação, visando contribuir para a melhoria da eficiência da Administração Pública.

Através da Ouvidoria todo cidadão ou entidade do terceiro setor pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados pelo Órgão, buscar informações, reclamar de impropriedades e/ou irregularidades no âmbito da administração estadual ou municipal, bem como registrar sugestões, elogios.

Ante a isso, resta evidente que a Ouvidoria é um espaço para o exercício da democracia participativa, pois dá voz ativa ao cidadão, possibilitando que ele exija um serviço de qualidade, proporcionado com cortesia e celeridade que este valide as boas práticas implementadas por esta Instituição e seus jurisdicionados.

Neste contexto, a Ouvidoria deve ser tida como uma ferramenta de Gestão Estratégica, de modo que pode subsidiar as ações de controle externo, servindo de instrumento para mudanças positivas no curso das atividades do Tribunal, como também, contribuir com o aprimoramento da gestão do Tribunal.

Em face de suas atribuições e competências, este Plano de Trabalho foi criado com a finalidade de estabelecer o planejamento das atividades/ações que serão desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, bem como delimitar metas a serem alcançadas durante o biênio 2021/2022<sup>1</sup>.

---

1 Considerando que o Planejamento Estratégico em vigor (2017-2021), e que este Plano de Trabalho é bianual (2021-2022), informa-se que a qualquer tempo este poderá ser revisado, de modo a proporcionar adequações ou complementações.

## 2. JUSTIFICATIVA

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná tem por objetivo principal o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de ações que assegurem maior efetividade e eficiência na fiscalização da gestão pública.

Pautada na interação constante com a sociedade, na transparência dos atos da Administração e no incentivo à participação dos cidadãos na realização do controle social, amolda-se como um efetivo canal de comunicação com o cidadão, fundada na independência, ética, lisura e profissionalismo.

Nesse sentido, a Ouvidoria busca 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 procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

A Ouvidoria zela pelo bom atendimento ao Cidadão engajando-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitem o melhor diálogo com a sociedade, visando transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pela Instituição e pelos entes jurisdicionados.

O respeito ao cidadão é o norte das atividades, havendo uma busca pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas junto à unidade, respeitando e dando sigilo às informações nos termos legais, porém nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.

A responsabilidade social norteia diversas ações de fomento ao controle social, onde o que se busca é capacitação do cidadão, fazendo com que este participe da gestão pública de forma mais efetiva e eficiente.

As atividades da Ouvidoria durante o biênio serão fundadas na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública, em obediência às normas constitucionais.

Assim, neste Plano Bienal de Trabalho, será demonstrando o planejamento das atividades/ações, visando melhor desempenho e o alcance de objetivos devidamente delineados.

### 3.DA BASE NORMATIVA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988;
- Lei Complementar N.º 113/2005 - Lei Orgânica do TCE-PR;
- Regimento Interno do TCE/PR;
- Resolução n.º 06/2006 - “Estabelece normas para o funcionamento da Ouvidoria do TCE-PR”;
- Lei n.º 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI;
- Resolução n.º 45/2014 – (Regulamenta a Lei 12.527/2011 no âmbito do TCE-PR);
- Resolução Conjunta Atricon-Ccor n.º 02/2014;
- Lei n.º 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (no que couber);
- Instrução de Serviço 144/2021 – TCE/PR
- Resolução n.º 72/2019 - “Dispõe sobre a Política de Gestão de Riscos do Tribunal de Contas do Estado do Paraná”.
- Nota Técnica 02/2018 – ATRICON - Trata de sugestões voltadas à observância pelos Tribunais de Contas e seus jurisdicionados da Lei Federal n.º 13.460/2017.
- Plano Estratégico 2017-2021;

## 4. DAS ATIVIDADES:

As atividades planejadas pela Ouvidoria de Contas para o Biênio 2021/2022 serão desenvolvidas em consonância com as diretrizes constantes da Lei Orgânica, Regimento Interno e Resolução 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.

Partindo desta premissa, tem-se que as atividades propostas neste Plano de Ação visam prover a Ouvidoria de recursos e processos de trabalho eficientes e eficazes para o adequado atendimento ao cidadão.

Com base nisso serão priorizadas neste Plano de Trabalho as atividades/ações consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor, bem como ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e ações de fomento ao Controle Social e a Transparência.

A celeridade, qualidade das respostas, satisfação do usuário do serviço de ouvidoria e o apoio interno são apenas alguns dos objetivos almejados para que a Ouvidoria se torne um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade.

Neste contexto, seguem a identificação das atividades:

- Elaborar Planejamento de Atividades da Ouvidoria 2021/2022;
- Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência e quantidade de pessoas capacitadas nesses eventos;
- Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazos de atendimento;
- Realizar a medição do desempenho quanto à satisfação do usuário da Ouvidoria em relação ao serviço prestado e ao tempo de resposta às manifestações.
- Elaborar e apresentar Proposta de Resolução para as atividades de Ouvidoria e sua política;
- Protocolizar e acompanhar a tramitação, apreciação e publicação de proposta de Resolução para as atividades de Ouvidoria e sua política;
- Disponibilizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário e solicitar atualizações, quando necessário.
- Criar novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria;
- Elaborar Relatórios de atividades;
- Propor à Escola de Gestão Pública e participar de cursos/ações de estímulo ao controle social e à transparência pública;

- Colaborar com a Diretoria de Comunicação Social e Diretoria de Tecnologia da Informação na reestruturação do Site do TCE-PR, em especial, com a reestruturação do espaço da Ouvidoria no Portal do TCE-PR.;
- Participar das discussões e contribuir para a adaptação do TCE à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- Contribuir com a realização das atividades do Tribunal itinerante.

Assim estas são as atividades/ações propostas para o biênio 2021/2022.

## 5. ATIVIDADES, OBJETIVOS E/OU METAS, PRAZOS DE EXECUÇÃO E RESPONSÁVEIS:

### 5.1 - Elaborar Planejamento de Atividades da Ouvidoria 2021/2022.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que elenque as atividades a serem desenvolvidas durante o biênio 2021/2022, onde fique evidenciado: a) objetivos, b) metas, c) prazos de execução e d) responsáveis pela atividade.
OBJETIVO/META:	Dar cumprimento ao Plano de Gestão 2021/2022.
PRAZO:	Maio de 2021
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O desenvolvimento do Plano de Ação/Trabalho permitirá o mapeamento das ações e o acompanhamento do desenvolvimento das atividades.

### 5.2- Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência e da quantidade de pessoas capacitadas nesses eventos.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Realizar medição anual dos resultados obtidos em 2021 e 2022, quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual.
OBJETIVO/META:	Participar de no mínimo 05 (cinco) eventos de estímulo ao controle social e de transparência, a cada ano (2021 e 2022), buscando capacitar ao menos 300 pessoas a cada exercício, obtendo uma avaliação “satisfatória” de 60% do total de participantes nos eventos.
PRAZO:	2ª Quinzena de fevereiro de 2022 (ref. 2021) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2023 (ref. 2022).
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados apenas os eventos realizados pelo próprio Tribunal de Contas, onde a Ouvidoria seja partícipe.

**5.3- Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazos de atendimento;**

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Realizar medição dos resultados obtidos em 2021 e 2022, quanto ao cumprimento de prazos para atendimento das manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual.
OBJETIVO/META:	Nos casos em que não existir a necessidade de tramitação da reivindicação junto às unidades internas deste Tribunal de Contas, será fixado para a Ouvidoria o prazo máximo para resposta direta de 5 (cinco) dias corridos. Havendo a necessidade de manifestação e adoção de providências por unidade técnica, será fixado como prazo máximo para envio de resposta conclusiva 30 (trinta) dias.
PRAZO:	2ª Quinzena de fevereiro de 2022 (ref. 2021) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2023 (ref. 2022).
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados os dados do sistema de ouvidoria, bem como alguns controles paralelos utilizados e criados pela unidade.

#### 5.4- Realizar a medição do desempenho quanto à satisfação do usuário da Ouvidoria em relação ao serviço prestado e ao tempo de resposta às manifestações.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Realizar medição dos resultados obtidos por intermédio de pesquisa de satisfação realizada nos exercícios de 2021 e 2022, quanto à satisfação do Usuário da Ouvidoria de Contas e ao tempo de resposta às manifestações. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual.
OBJETIVO/META:	Obter na somatória de “Bom e Muito bom” em relação ao tempo de resposta, a satisfação de 60% dos usuários. Na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito” em relação ao serviço prestado, obter a satisfação de 60% dos usuários.
PRAZO:	2ª Quinzena de fevereiro de 2022 (ref. 2021) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2023 (ref. 2022).
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	Para atingimento dos objetivos e das metas elencados, serão considerados os dados da pesquisa de satisfação que será encaminhada ao encerramento de toda manifestação registrada junto à Ouvidoria de Contas. As pesquisas serão realizadas no intervalo de 01/01/2021 a 15/01/2021 (ref. a 2021) e 01/01/2022 a 15/01/2023 (ref. a 2022).

**5.5 - Elaborar e apresentar Proposta de Resolução para as atividades de Ouvidoria e sua política.**

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que irá dispor quanto às atividades e ao funcionamento da Ouvidoria de Contas e dará outras providências.
OBJETIVO/META:	Elaborar e apresentar à Presidência e à Diretoria-Geral, Projeto de Resolução da Ouvidoria, tendo em vista que a Resolução que rege as atividades é datada de 2006 e está desatualizada frente aos atuais regramentos.
PRAZO:	2ª Quinzena de agosto de 2022.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A elaboração do documento se dará em consonância com as diretrizes constantes da Lei Orgânica, Regimento Interno 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 atenção naquilo que couber da Lei 13.460/2017 e Lei Geral de Proteção de Dados.

**5.6 - Protocolizar e acompanhar a tramitação, apreciação e publicação de proposta de Resolução para as atividades de Ouvidoria e sua política;**

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que irá dispor quanto às atividades e ao funcionamento da Ouvidoria de Contas e dará outras providências.
OBJETIVO/META:	Protocolar e acompanhar a tramitação, apreciação e publicação da proposta de Resolução.
PRAZO:	1ª Quinzena de setembro de 2022.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	O prazo está condicionado ao trâmite processual, sendo este mera estimativa e desejo da unidade.

**5.7 - Disponibilizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário e solicitar atualizações, quando necessário.**

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que servirá de meio informativo ao cidadão quanto aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, de como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.
OBJETIVO/META:	Disponibilizar e divulgar a carta de serviços ao usuário, bem como, manter o documento atualizado junto ao site do TCE-PR.
PRAZO:	Setembro de 2021.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A elaboração do documento se dará em consonância com o disposto na Lei 13.460/2017. A divulgação da carta pela Ouvidoria depende da elaboração do documento pela DIPLAN.

**5.8 - Criação de novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria.**

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas.
PRODUTO:	Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, vinculada à nova Resolução e Sistema CPO, contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatórios analíticos, com proposição de melhorias.
OBJETIVO/META:	Elaborar e encaminhar para a Diretoria Geral para aprovação do Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria de Contas.
PRAZO:	Dezembro de 2022.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A elaboração do Manual se dará após a aprovação da Proposta de Resolução que regerá as atividades de Ouvidoria.

### 5.9 - Elaborar Relatório Anual de atividades.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas
PRODUTO:	Documento que demonstre as atividades desenvolvidas nos anos 2021 e 2022 com demonstração dos resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas com base nas metas e nos indicadores de desempenho propostos.
OBJETIVO/META:	Elaborar e divulgar por intermédio do site deste Tribunal, para conhecimento da sociedade em geral, dando transparência e publicidade dos atos e dos resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas.
PRAZO:	2ª Quinzena de fevereiro de 2022 (ref. 2021) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2023 (ref. 2022).
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A elaboração do Relatório se dará com o intercâmbio de informações disponíveis também pela Diretoria de Protocolo.

### 5.10 – Propor à Escola de Gestão Pública e participar de cursos/ações de estímulo ao controle social e à transparência pública.

RESPONSÁVEIS:	Ouvidoria de Contas.
PRODUTO:	Realização de eventos de estímulo ao controle social e à transparência em consonância com o plano de capacitação da Escola de Gestão Pública desse Tribunal de Contas e participação em eventos de outros órgãos/TCE's.
OBJETIVO/META:	Estimular o conhecimento do papel da Ouvidoria dentro e fora da instituição, fomentando a participação dos agentes públicos, servidores públicos, conselhos de políticas públicas municipais e estaduais, e demais cidadãos no que tange ao controle social e à transparência, fornecimento e busca de dados.
PRAZO:	Janeiro a Dezembro de 2021 e 2022.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A Ouvidoria buscará propor e participar de ao menos 05 (cinco) eventos de estímulo ao controle social e de transparência, buscando capacitar ao menos 300 pessoas a cada ano

### 5.11 – Colaborar com a Diretoria de Comunicação Social e Diretoria de Tecnologia da Informação na reestruturação do Site do TCE-PR, em especial, com a reestruturação do espaço da Ouvidoria no Portal do TCE-PR.

RESPONSÁVEIS:	Diretoria de Comunicação Social - Diretoria de Tecnologia da Informação - Ouvidoria de Contas.
PRODUTO:	Reestruturação da página da Ouvidoria junto ao site desse Tribunal de Contas, aperfeiçoando ferramentas e informações disponíveis.
OBJETIVO/META:	Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão, avaliando as informações disponíveis, e ajustar/ inserir novas informações.
PRAZO:	Dezembro de 2022.
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:	A reestruturação da página deverá contemplar informações que auxiliem o cidadão no exercício da cidadania. O papel da Ouvidoria é o de contribuir com a prestação de informação e sugestões para adequação do espaço da Ouvidoria junto ao site do TCE-PR.

Como propostas de ações/atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria de Contas elenca-se, por fim, o interesse em participar das discussões e contribuir para a adaptação do TCE à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e contribuir com a realização das atividades do Tribunal itinerante.

## 6. CONCLUSÃO

A busca pela excelência no atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria de Contas, aliada a todas as atividades/ações citadas neste plano, buscam proporcionar ao cidadão um serviço de qualidade, prestado com cortesia e celeridade.

A execução deste plano possibilitará a promoção da sensibilização interna e externa sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, tendo em vista que todos os objetivos estão alinhados com as diretrizes estabelecidas no Plano Estratégico deste Tribunal de Contas e com os critérios de Avaliação da ferramenta Marco de Medição de Desempenho do programa de Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-TC QATC), elaborada pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) de forma a buscar o comprometimento e a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.