

Relatório Estatístico e Avaliativo



QUADRO DE CONTAS

2025



O RELATÓRIO

O presente Relatório Estatístico e Avaliativo foi elaborado a partir da consolidação dos registros constantes nos sistemas oficiais de atendimento da Ouvidoria de Contas, bem como de informações extraídas de planilhas internas de acompanhamento, relatórios gerenciais e registros administrativos da Unidade, possibilitando uma análise quantitativa e qualitativa das demandas recebidas no período.

O Relatório busca não apenas dar transparência às atividades desenvolvidas pela Unidade, mas também subsidiar a reflexão institucional sobre práticas, fluxos e oportunidades de aprimoramento, reafirmando o compromisso da Ouvidoria de Contas com a ética, a escuta qualificada, o respeito ao cidadão e a promoção de uma Administração Pública cada vez mais eficiente, acessível e orientada ao interesse público.

2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Contas, ao longo do exercício de 2025, buscou, mais uma vez, contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos, atuando como canal efetivo de comunicação entre a Administração Pública e o cidadão, fundada nos princípios da independência, ética e profissionalismo.

O respeito ao cidadão orienta o desenvolvimento de nossas atividades, em uma busca permanente pela valorização dos anseios manifestados junto à Unidade, assegurando-se o tratamento adequado e o sigilo das informações, sem prejuízo da transparência que deve nortear a atuação do serviço público.

Já, o desempenho das atividades da Ouvidoria fundamentou-se na observância dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Assim, em atenção à transparência pública e nos termos do artigo 175-A, inciso XXIII, do Regimento Interno deste Tribunal, combinado com o artigo 30, inciso III, da Lei Federal Nº 12.527/2011, com a Resolução Nº 45/2014 e com o artigo 7º, inciso XXII, da Resolução Nº 111/2024, esta Ouvidoria de Contas apresenta o presente Relatório Estatístico e Avaliativo Anual.

Patrick Machado
Ouvidor de Contas

ATIVIDADES

Mais do que atender à sociedade por intermédio das manifestações registradas, o papel da Ouvidoria de Contas consiste em promover a escuta qualificada e a participação do cidadão, atuando como uma representante dos seus legítimos interesses e contribuindo para a busca de soluções adequadas e efetivas às situações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos.

Nesse contexto, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de Contas foram realizadas em consonância com as diretrizes constantes da Lei Orgânica e do Regimento Interno deste Tribunal de Contas, da Resolução TCE-PR Nº 111/2024, bem como das Resoluções da ATRICON e dos critérios de avaliação do Marco de Medição de Desempenho – Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (MMD-QATC), especialmente no que se refere ao alinhamento com o Plano Estratégico e o Plano de Gestão desta Corte de Contas.



O Plano de Trabalho e o Plano de Gestão da Unidade, elaborados para nortear as ações do biênio 2025/2026 também foram as bases para o desenvolvimento das atividades.

Importa destacar que o papel da Ouvidoria não se restringe ao tratamento das manifestações registradas. Seu objetivo é o de engajar e sensibilizar os diversos níveis hierárquicos do Tribunal acerca da importância da escuta ao cidadão como elemento essencial para o aprimoramento da atuação institucional.

No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria de Contas busca evidenciar internamente que seu trabalho contribui para a maximização dos esforços institucionais, o aprimoramento dos fluxos de trabalho, o fortalecimento de uma relação transparente com a sociedade e a prevenção de falhas que podem gerar custos e sanções às Administrações Públicas. Como resultado, consolida-se o TCE- PR como uma instituição cada vez mais próxima da sociedade.

MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria constitui-se como espaço institucional de escuta e diálogo, por meio do qual o usuário do serviço público exerce sua cidadania e participa do aprimoramento da Administração Pública, nos termos das normas regimentais que atribuem à Unidade a competência para o recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações. Nesse sentido, a Ouvidoria deve ser compreendida como o canal de comunicação que, ao receber cada manifestação, busca promover as respostas, informações, orientações, providências e esclarecimentos necessários ao adequado atendimento do usuário do serviço público.

Os dados estatísticos que serão 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.

Assim, as informações apresentadas neste Relatório possibilitam a visualização do perfil e da quantidade das demandas atendidas pela Ouvidoria e visam conferir ampla transparência às principais ações e temas suscitados pela sociedade, bem como às formas de registro e tratamento adotadas pela Unidade.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

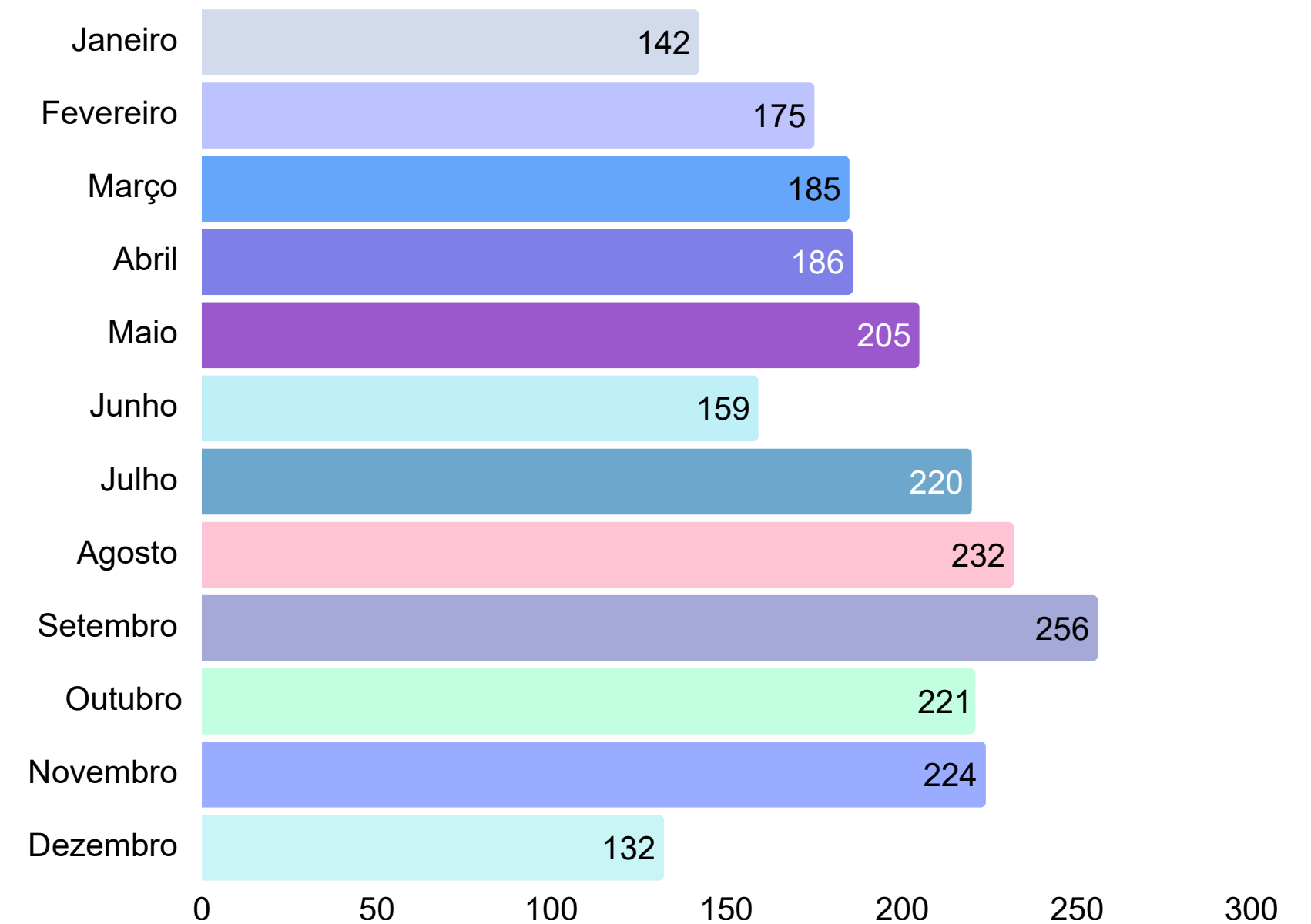
Durante o período e exercício em análise (01/01/2025 a 31/12/2025) a Ouvidoria de Contas, no desempenho de suas atividades, contou com o registro no Sistema Conte Para a Ouvidoria – CPO, o total de **2.337** manifestações. A quantidade apresentada foi extraída do Sistema CPO e cruzada com controles efetuados internamente.



QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES MENSAIS

No exercício em análise, foram registradas 2.337 manifestações, cujo quantitativo apresentou variações ao longo dos meses, conforme demonstrado no gráfico ao lado, no qual se evidenciam tanto os períodos de maior quanto os de menor quantidade de registros.

Importa salientar que a ferramenta CPO vem sendo continuamente aperfeiçoada, de modo a possibilitar maior controle, melhor gestão e mais eficiência na transparência dos atos da Ouvidoria, em consonância com os procedimentos internos, assegurando a segurança e a confidencialidade das informações, bem como a melhoria da comunicação e da usabilidade do sistema pelos usuários do serviço público. O processo de aprimoramento consolidou-se neste quinto ano de utilização da ferramenta.

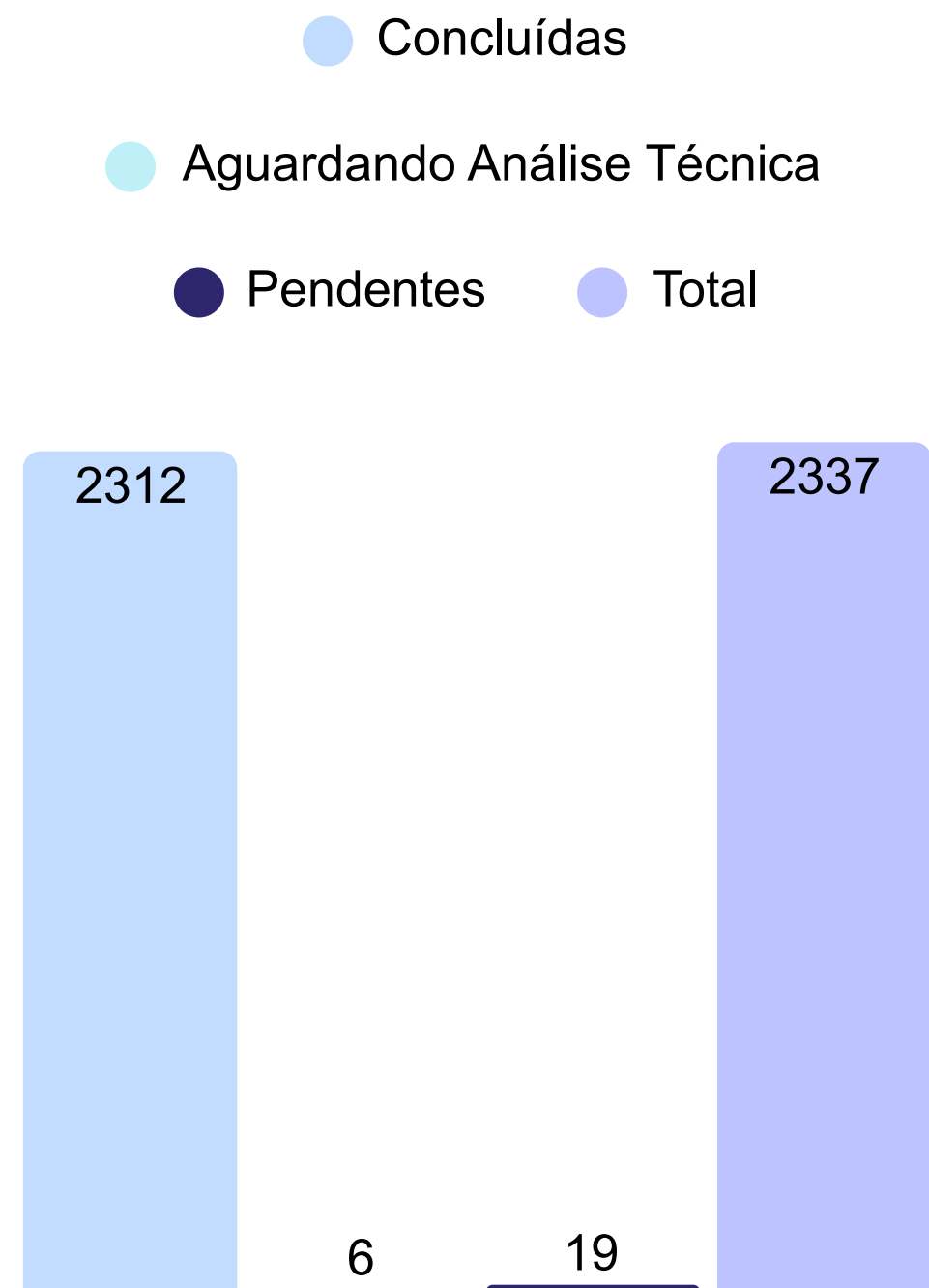


SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de **2.337** manifestações registradas, **2.318** foram recepcionadas no período de 01/01/2025 a 18/12/2025, conforme o Calendário Oficial do Tribunal de Contas para o exercício de 2025.

No período de recesso do Tribunal, compreendido entre 18/12/2025 (após as 18h) e 31/12/2025, foram registradas outras **19** manifestações, as quais foram consideradas no cálculo do exercício analisado e constam como pendentes na demonstração ao lado.

Do total, **2.312** manifestações foram respondidas ainda no próprio exercício, permanecendo em andamento apenas **6**, por estarem aguardando manifestação das Unidades Técnicas.



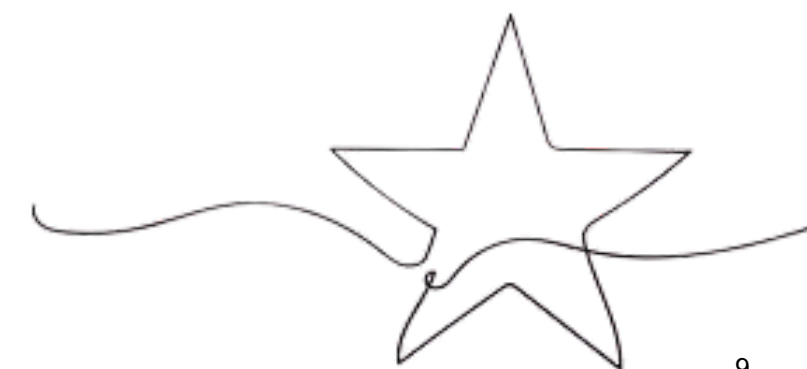
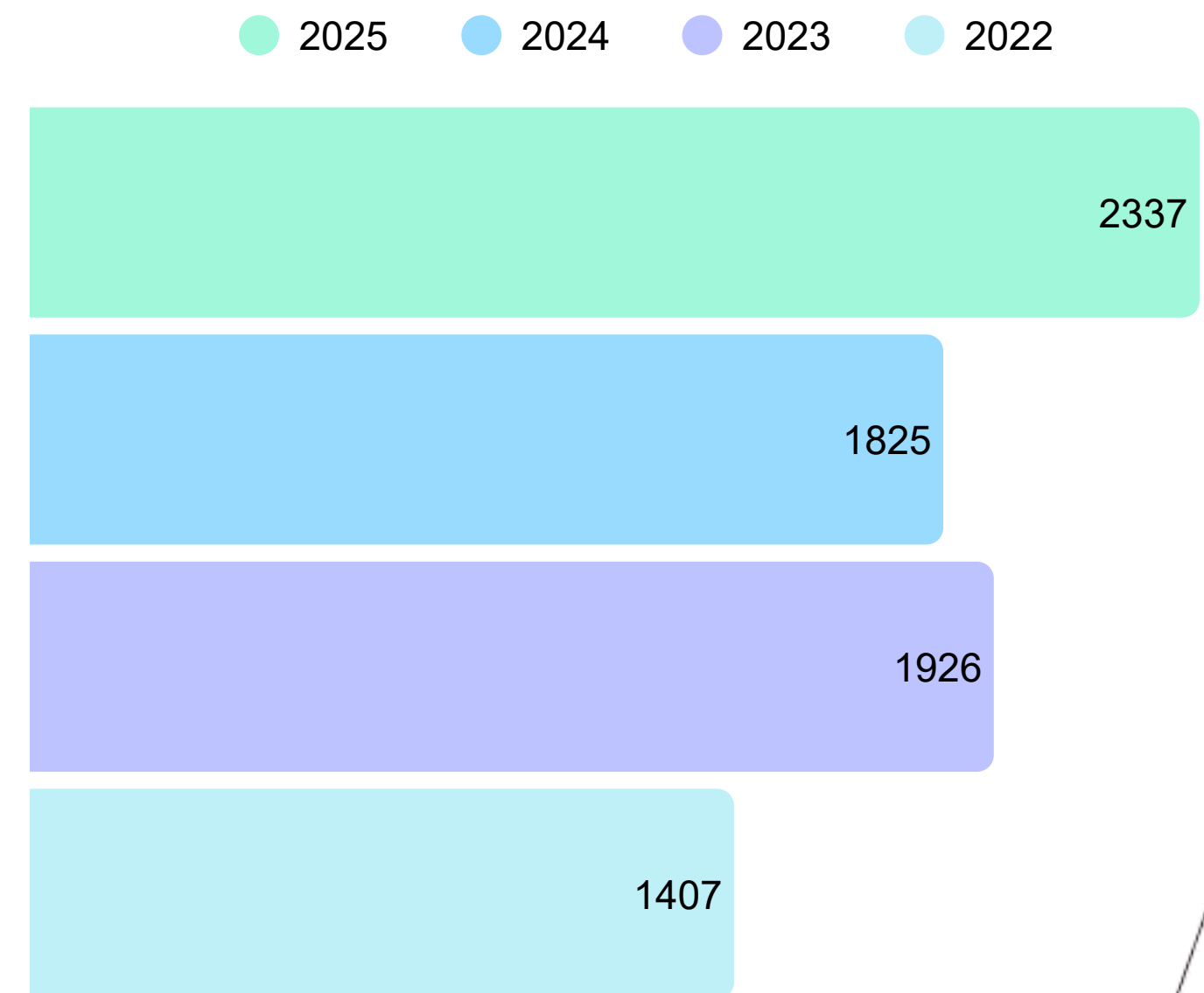
EVOLUÇÃO ANUAL

Ao analisarmos o quantitativo de manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas durante o exercício de 2025, verifica-se acréscimo em relação ao ano de 2024, quando foram registradas **1.825** manifestações. No período em análise, foram contabilizadas **512** manifestações a mais, o que representa um aumento de **28,05%**.

A crescente procura pela Ouvidoria evidencia o fortalecimento desse canal como instrumento de participação social e de aproximação entre o cidadão e o Tribunal de Contas. Esse crescimento reflete, de um lado, o maior conhecimento da sociedade acerca do papel da Ouvidoria e, de outro, a confiança depositada na instituição como espaço legítimo de escuta e orientação. O aumento no número de registros também pode ser associado à divulgação institucional das atividades da Ouvidoria.

O incremento reflete um indicativo de maturidade democrática, na medida em que traduz maior engajamento da sociedade no acompanhamento da Administração Pública e no exercício do controle social.

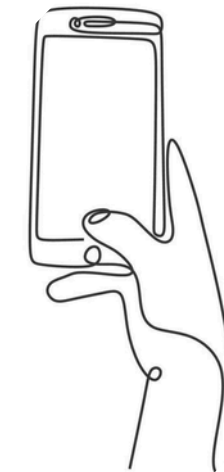
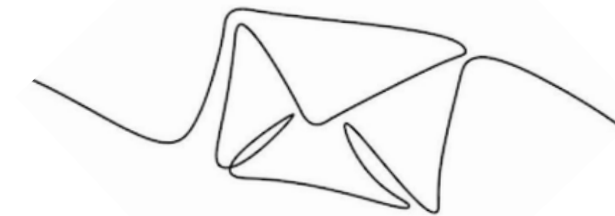
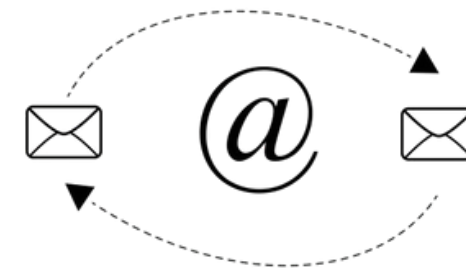
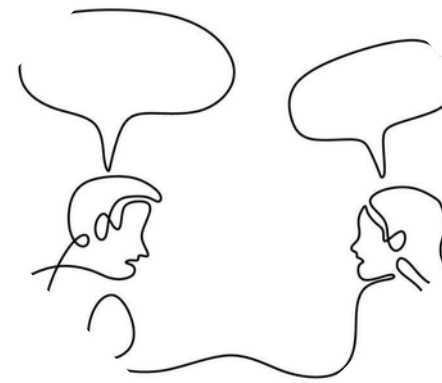
O gráfico abaixo busca fazer um comparativo entre a quantidade de manifestações recebidas por esta Ouvidoria de Contas nos últimos 4 anos.



FORMAS DE REGISTRO 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.

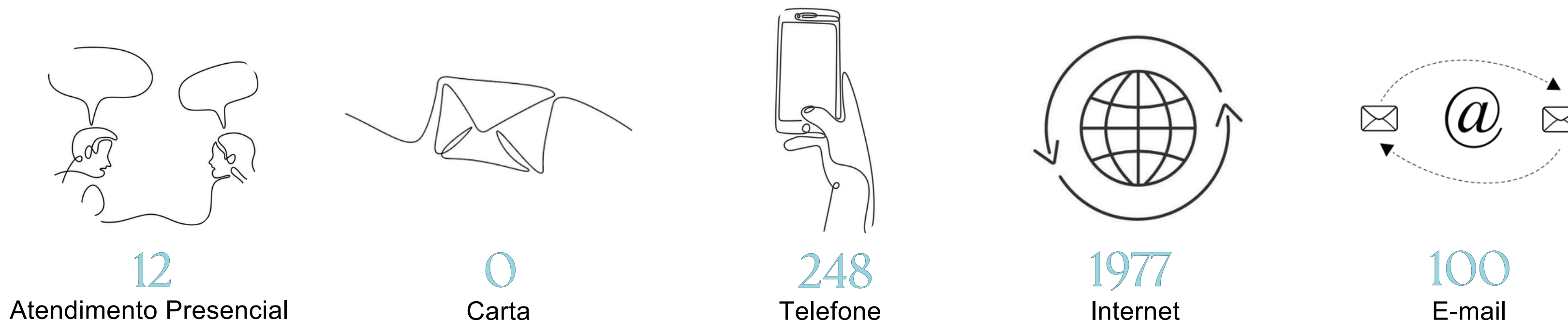


QUANTIDADE DE REGISTROS EM SUAS FORMAS

Considerando as formas de registro das manifestações, convém ressaltar a importância e a necessidade do investimento contínuo na disponibilização de meios informatizados que possibilitem ao cidadão a participação e o acesso aos serviços públicos de forma remota e em tempo real, especialmente diante do progressivo desuso do atendimento presencial.

Essa importância torna-se ainda mais evidente quando se observa que **85,4%** das manifestações, correspondentes ao total dos registros (**2337**), foram realizadas por meio do canal disponível na internet, notadamente pelo Portal da Ouvidoria — Sistema Conte Pra Ouvidoria.

Diante disso, a distribuição e o quantitativo das manifestações, segundo as respectivas formas de registro, podem ser observados a seguir.



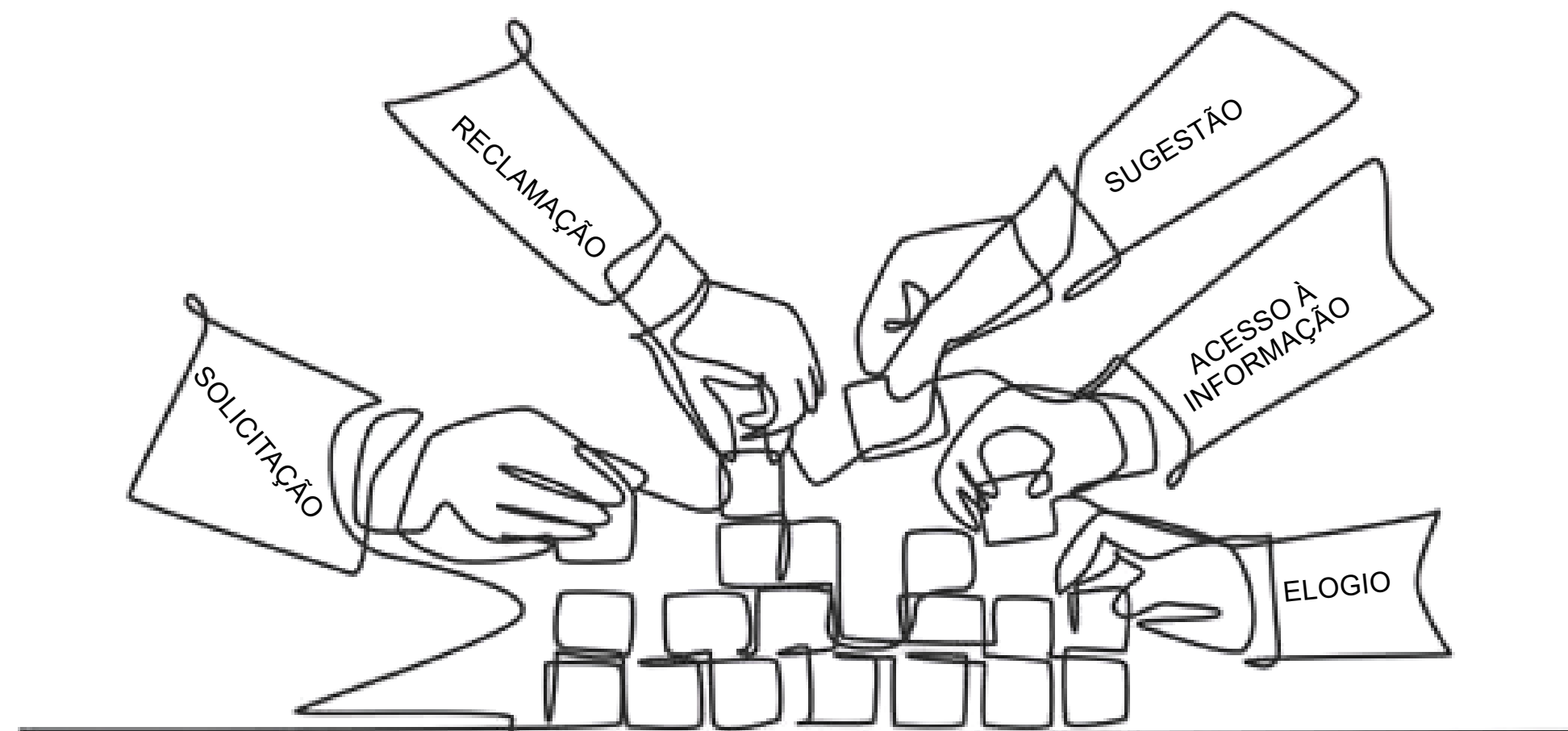
NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

O usuário do serviço de Ouvidoria, isto é, o cidadão, ao se comunicar com o Tribunal de Contas registra aquilo que denominamos de “manifestação”.

A manifestação, ao ser registrada, deve ser classificada pelo próprio usuário quanto à sua natureza, que pode ser:

ELOGIO, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO OU PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

Faz-se necessário, portanto, explicitar o entendimento adotado para cada uma dessas classificações.



ELOGIO

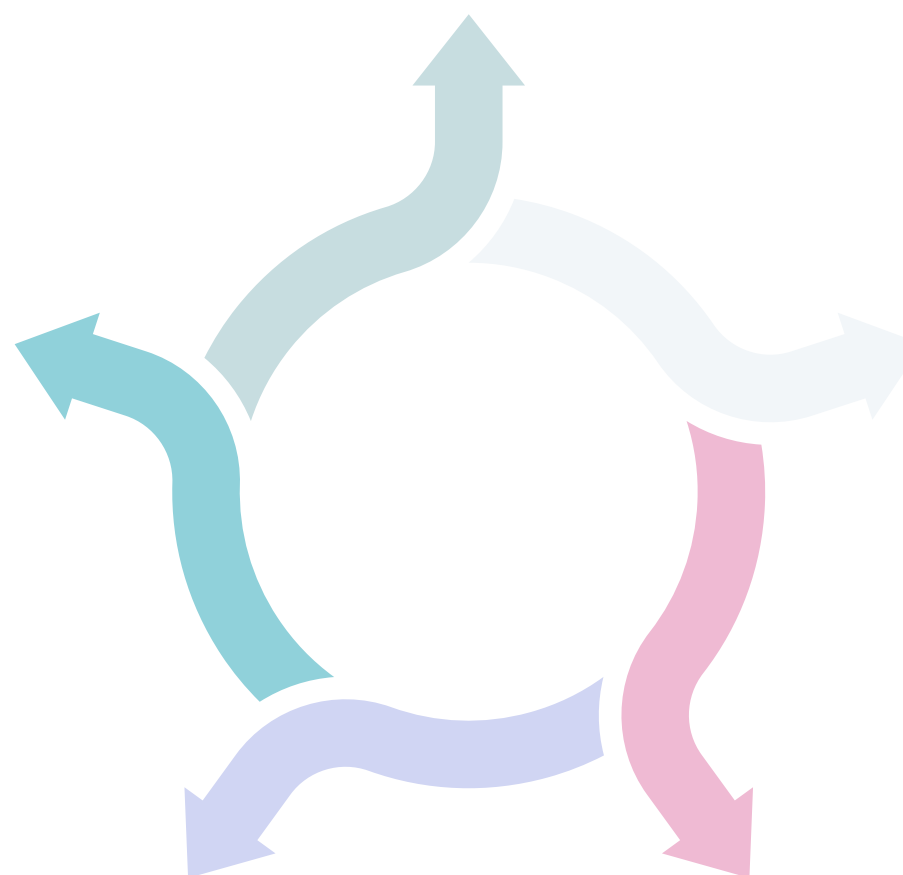
É o reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo Tribunal de Contas ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.

SOLICITAÇÃO

Entende-se a manifestação que trata de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento do Tribunal de Contas e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica, 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.



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 relatam 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, que possa ser verificada preferencialmente de modo concomitante por este Tribunal e que não se enquadram como Denúncia ou Representação.

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.

Conforme mencionado anteriormente, a classificação da manifestação é realizada, em regra, pelo próprio cidadão. Em alguns casos, contudo, a Ouvidoria, no curso da análise de triagem, procede à reclassificação, conforme possibilidade prevista em norma interna, com a finalidade de assegurar o adequado tratamento da demanda.

Após a classificação realizada pelo cidadão e, quando necessário, a reclassificação promovida pela Ouvidoria, verifica-se que a distribuição e o quantitativo das manifestações quanto à sua natureza apresentaram-se da seguinte forma no período em análise:



- I. **1.218 (52,1%)** foram classificadas como **Reclamação**;
- II. **487 (20,8%)** foram classificadas como **Solicitação**;
- III. **226 (9,7%)** foram classificadas como **Pedido Acesso à Informação**;
- IV. **35 (1,5%)** foram classificadas como **Sugestão** e;
- V. **12 (0,5%)** foram classificadas como **Elogio**.

Importante ressaltar que, considerando os dados acima, teremos apenas **1.978** manifestações que correspondem a **84,64 %** do total (**2337**); isso ocorre, pois, **359** manifestações (**15,36%**) foram apenas registradas em sistema pela própria Ouvidoria, conforme previsto na Resolução N° 111/2024 e Instrução de Serviço N° 144/2021.

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.



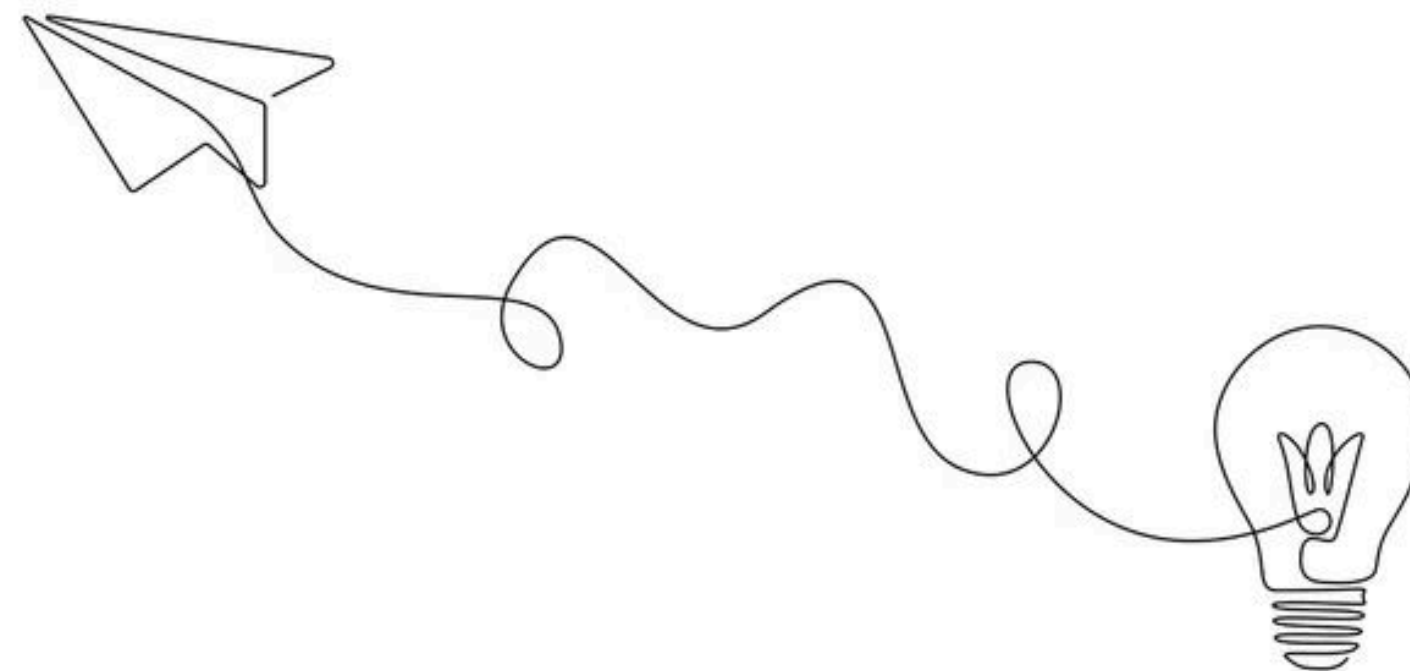
IDENTIFICAÇÃO NO REGISTRO

Ao utilizar o canal da Ouvidoria para o registro de elogio, reclamação, solicitação ou sugestão, o cidadão pode optar por realizar a manifestação de forma identificada ou identificada com pedido de sigilo, quanto à sua identificação.

No caso do registro de Pedido de Acesso à Informação, o cidadão deve, obrigatoriamente, identificar-se, não sendo admitida a opção de sigilo, nos termos da legislação aplicável.

Importa salientar que, em todas as manifestações registradas junto à Unidade, é assegurado o sigilo das informações pessoais, sem prejuízo da transparência que deve orientar a atuação institucional.

Compreende-se por manifestação registrada de forma identificada aquela em que o cidadão fornece dados que permitem a sua identificação, possibilitando à Ouvidoria determinar a origem da demanda a partir das informações cadastradas no sistema informatizado, tais como nome, CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e endereço, entre outros.

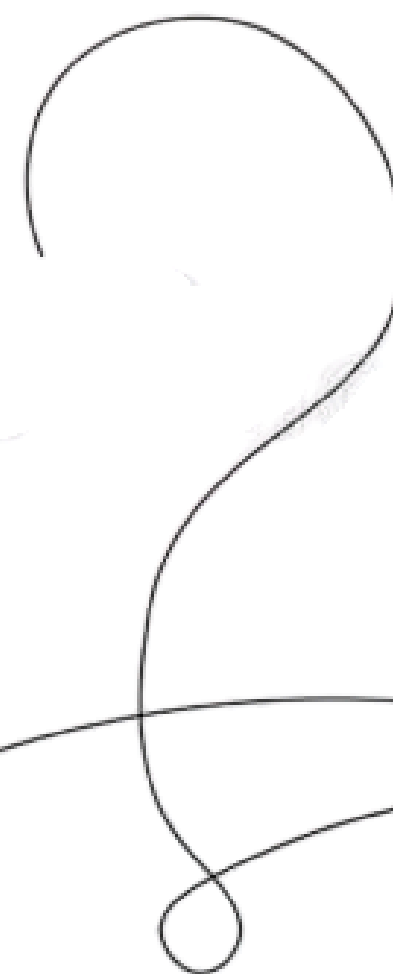


Nas manifestações identificadas com pedido de sigilo, o cidadão também se identifica de forma completa; contudo, é dado o sigilo por opção do próprio usuário, mediante funcionalidade específica do sistema ou declaração expressa no conteúdo da manifestação.

Destaca-se que, em determinadas situações, o Ouvidor e/ou os servidores da Unidade podem, quando necessário, atribuir sigilo aos dados do solicitante e adequar o teor da manifestação, a fim de resguardar informações sensíveis e assegurar o adequado tratamento da demanda.

De acordo com os registros do Sistema Conte Pra Ouvidoria (CPO), do total de **2.337** manifestações registradas, **1.171** foram realizadas de forma identificada (**59,2%**), enquanto **807** foram registradas de forma identificada com pedido de sigilo (**40,8%**), o que demonstra o elevado grau de confiança da sociedade no canal de comunicação, especialmente quanto à guarda e ao tratamento adequado dos dados pessoais pela Ouvidoria.

O quantitativo pode ser verificado na ilustração ao lado:



807
Sigiloso



1171
Identificado

ASSUNTOS RECORRENTES

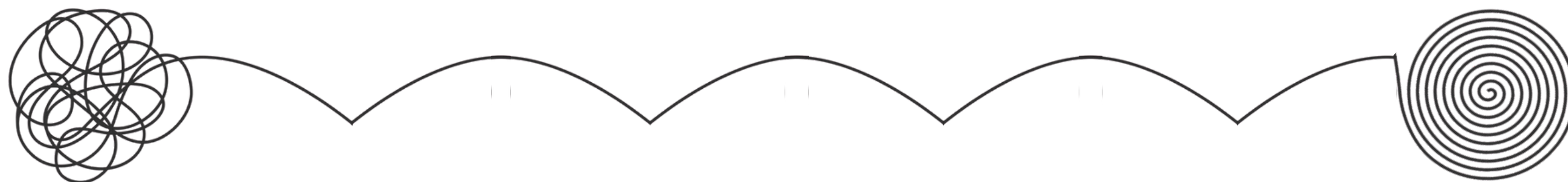
A Ouvidoria do TCE-PR, em atenção ao disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal e na Lei Federal Nº 13.460/2017, buscou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e de terem suas manifestações adequadamente tratadas no âmbito deste Tribunal.

Nesse sentido, ao intermediar as relações entre os cidadãos e o Tribunal de Contas, bem como com os órgãos ou entidades mencionados nas manifestações, a Ouvidoria atua no fortalecimento da qualidade da comunicação institucional e na formação de vínculos de confiança e cooperação mútua. A partir dessa atuação, foram identificados os assuntos e matérias mais recorrentes registrados nas manifestações no exercício de 2025, de modo a subsidiar as ações internas de fiscalização, capacitação e orientação.

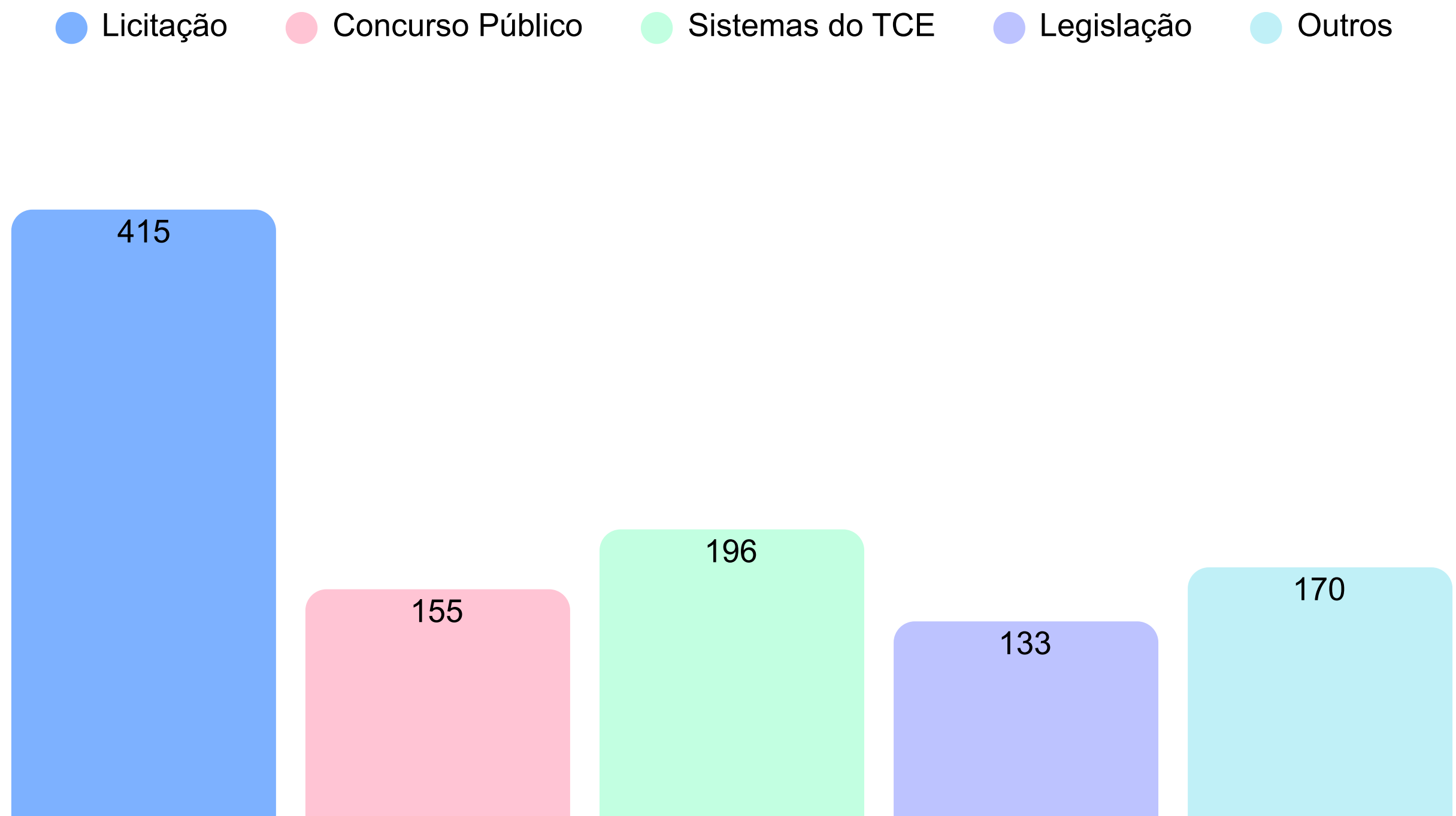
Verificou-se que a maior parte dos atendimentos registrados referiu-se a **temas** relacionados a procedimentos licitatórios ou a assuntos a eles vinculados, seguida por manifestações relativas a sistemas do Tribunal.

Em seguida, observou-se quantitativo significativo de registros referentes a categoria “**Outros**”, que abrange manifestações que envolvem mais de três assuntos ou que não se enquadram em classificação específica, notadamente aquelas em que o manifestante relata múltiplas situações.

Por fim, destaca-se a categoria “**Concurso Público**” e “**Legislação**”, que abrangem manifestações relacionadas a temas como editais, etapas dos certames, critérios de avaliação, resultados, nomeações, bem como questionamentos acerca da interpretação e da aplicação da legislação pertinente, evidenciando o interesse da sociedade na regularidade dos processos seletivos e no correto cumprimento das normas legais.



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



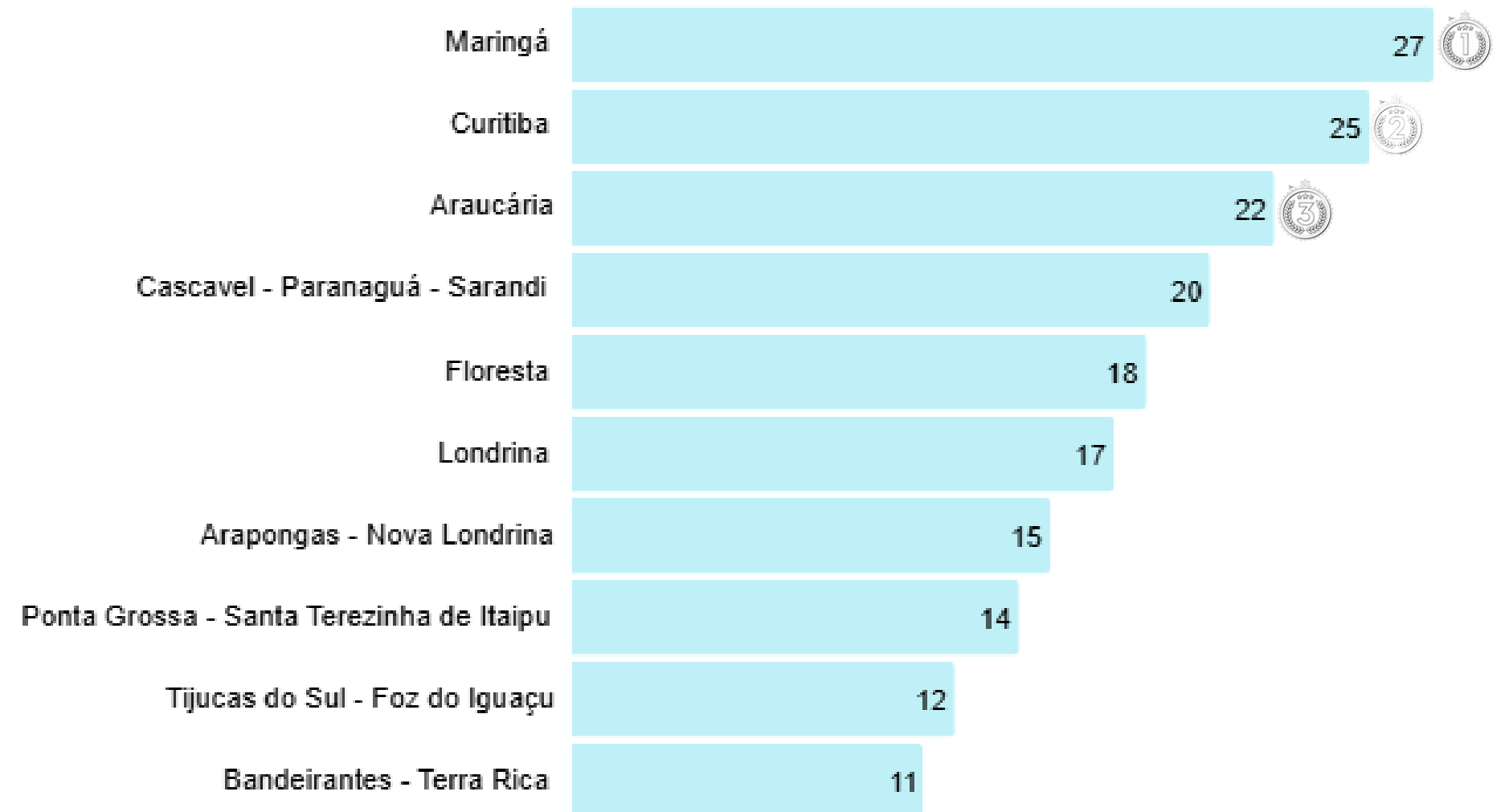
MUNICÍPIOS MAIS CITADOS

Conhecer os entes citados em cada manifestação é indispensável para o aperfeiçoamento da atuação institucional, pois somente a partir da compreensão de onde se concentram as demandas é possível estabelecer estratégias adequadas de comunicação e orientação, planejar e desenvolver produtos e serviços voltados às necessidades locais, com vistas à melhoria da prestação do serviço público.

Assim, esta classificação busca demonstrar quais foram os municípios mais citados no exercício de 2025, ou seja, aqueles em relação aos quais esta Ouvidoria recebeu maior número de manifestações.

Ressalta-se que o fato de determinado município ser citado nas manifestações recebidas não implica, necessariamente, a existência de maior número de irregularidades praticadas por aquele ente, podendo tal ocorrência estar relacionada, por exemplo, à maior facilidade de acesso à internet e à maior familiaridade dos cidadãos com os instrumentos de transparência e participação.

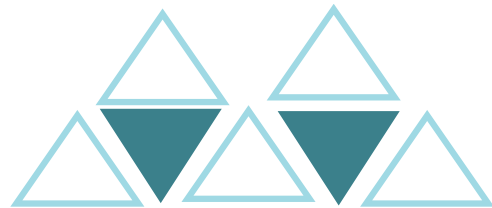
Para fins deste Relatório, foram consideradas todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria.



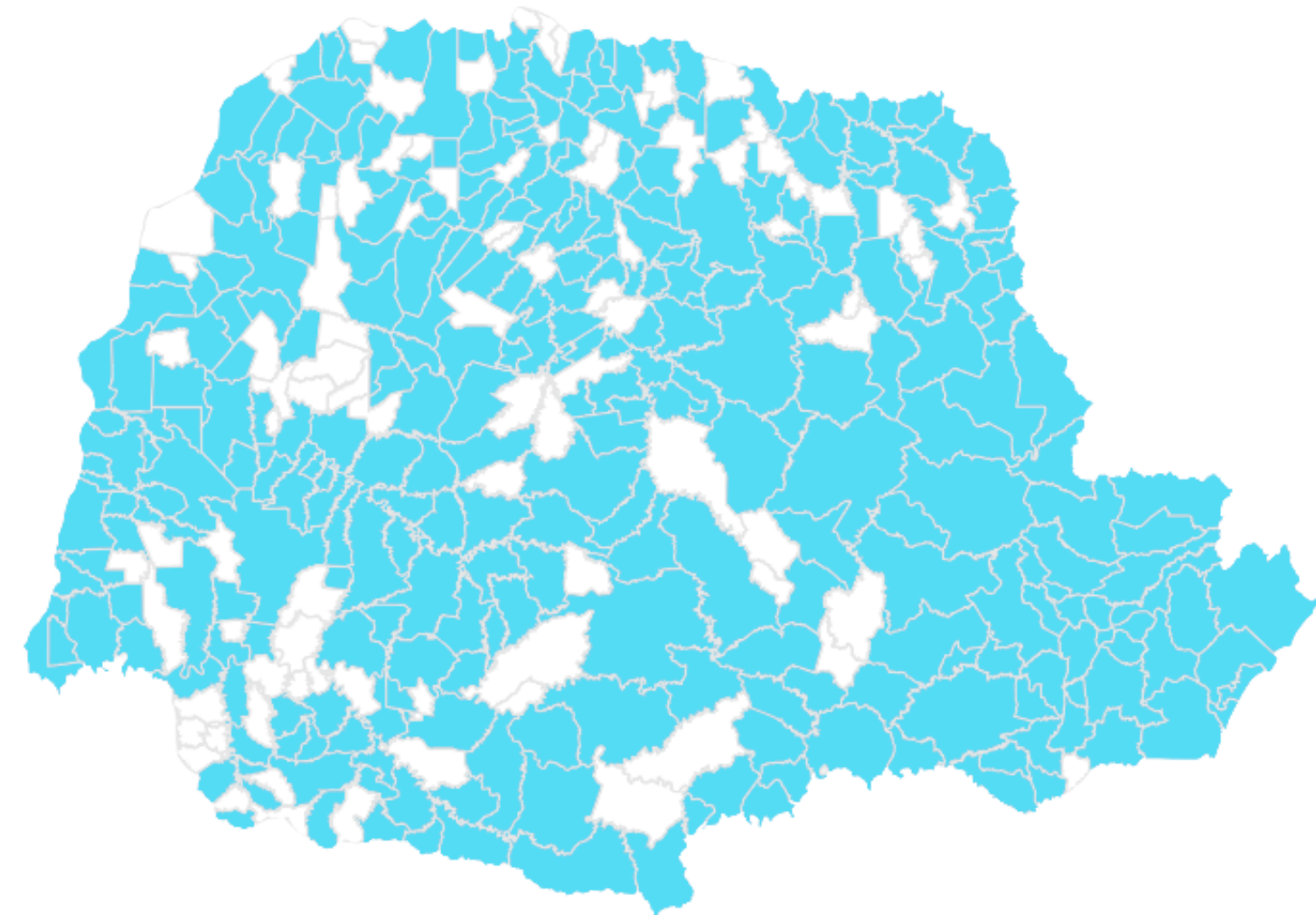
MAPA VISUAL

Quando observamos as manifestações e as classificamos por município, temos que, do universo dos 399 municípios do Estado do Paraná, **312 (78%)** 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:



O percentual de **78%** de municípios citados evidencia a aproximação do Tribunal de Contas com a sociedade e o fortalecimento da Ouvidoria como espaço de participação e colaboração do cidadão no aperfeiçoamento da gestão pública.

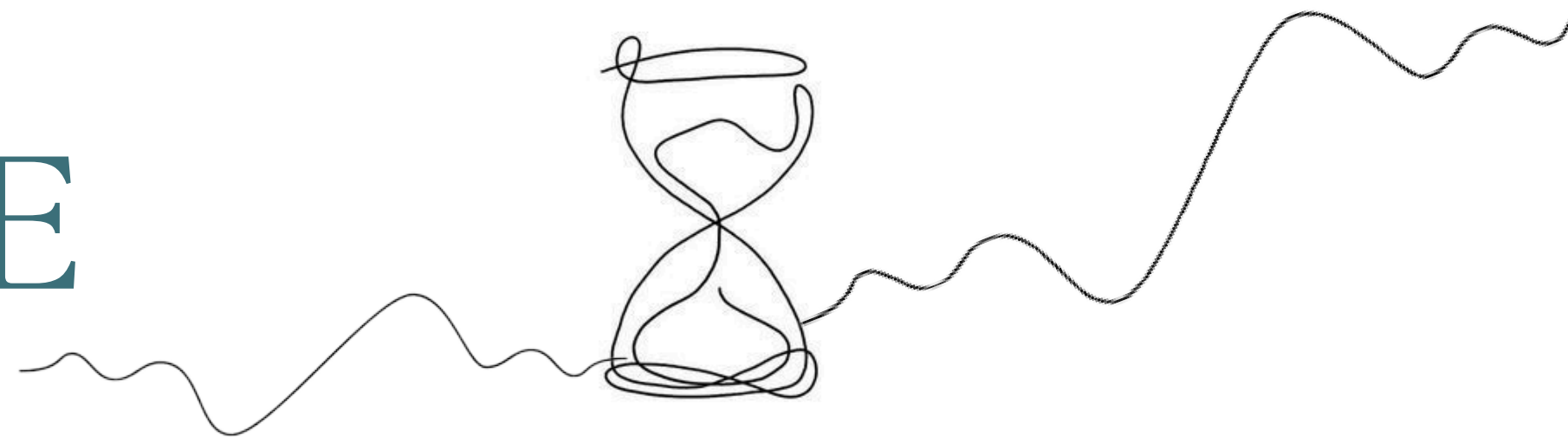


Municípios citados

Não citados



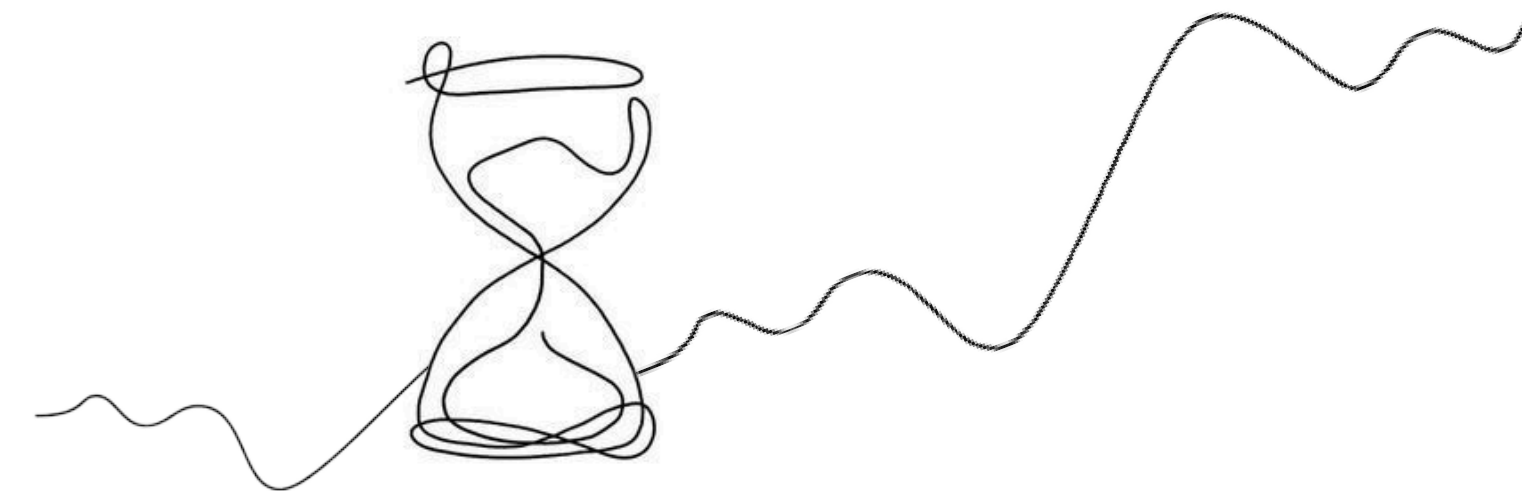
PRAZO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES E CÁLCULOS



Apresentamos o fluxo de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria de Contas, distinguindo aquelas que são respondidas diretamente pela Unidade daquelas que demandam encaminhamento às áreas técnicas do Tribunal para análise e providências.

Também são explicitados os critérios utilizados para o acompanhamento da tramitação das manifestações e para o cálculo do prazo de resposta, desde o registro realizado pelo cidadão até o encerramento definitivo do atendimento, de modo a assegurar transparência quanto aos procedimentos adotados e ao monitoramento do desempenho da Ouvidoria e das Unidades deste Tribunal.

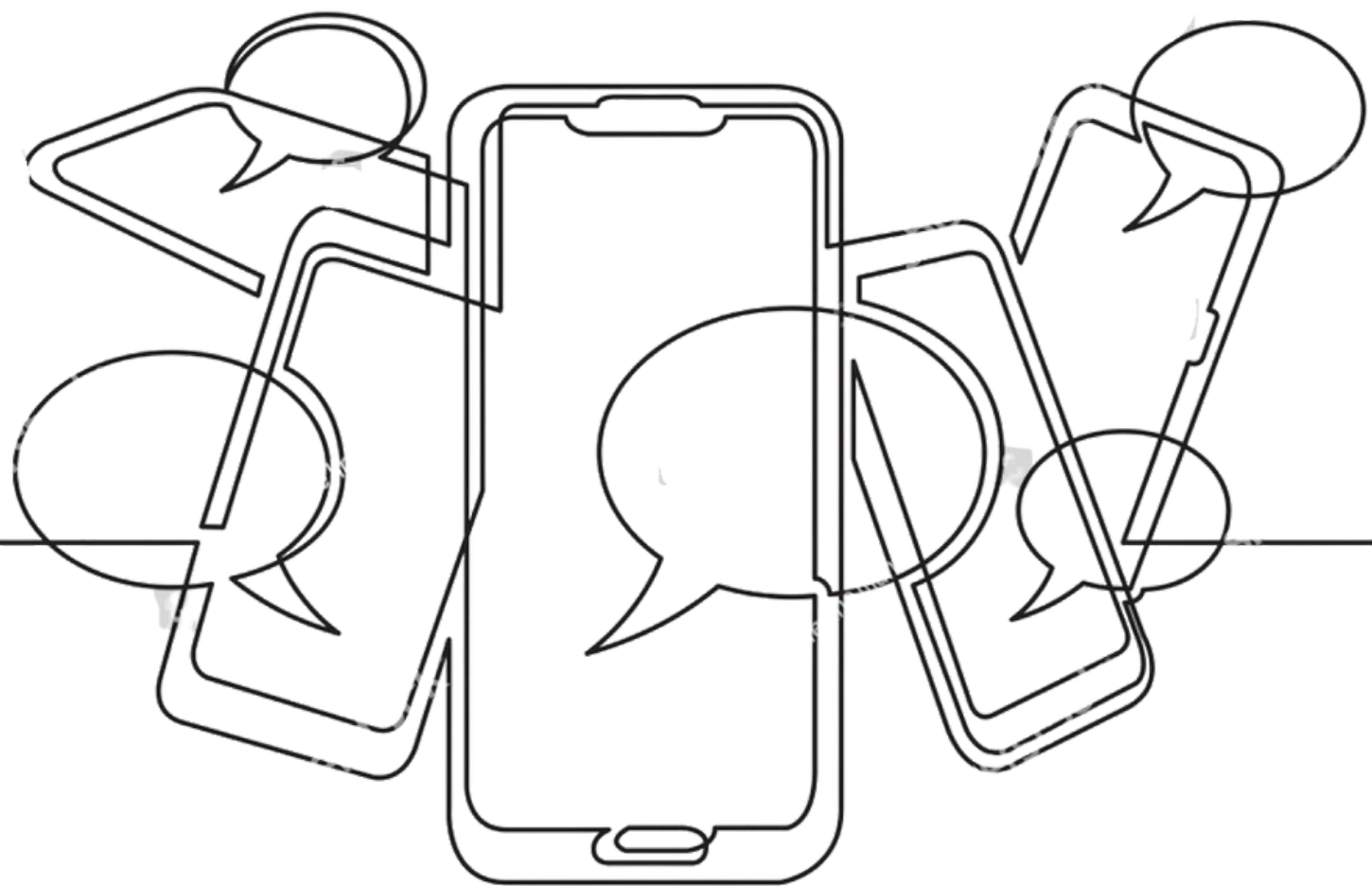
PRAZO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA **OUIDORIA**



A Resolução Nº 111/2024, que regulamenta as atividades da Ouvidoria, estabelece que, quando a resposta conclusiva puder ser ofertada de ofício pela Unidade, isto é, sem a necessidade de participação de outras Unidades do Tribunal, a Ouvidoria de Contas terá o prazo de 10 dias para sua emissão.

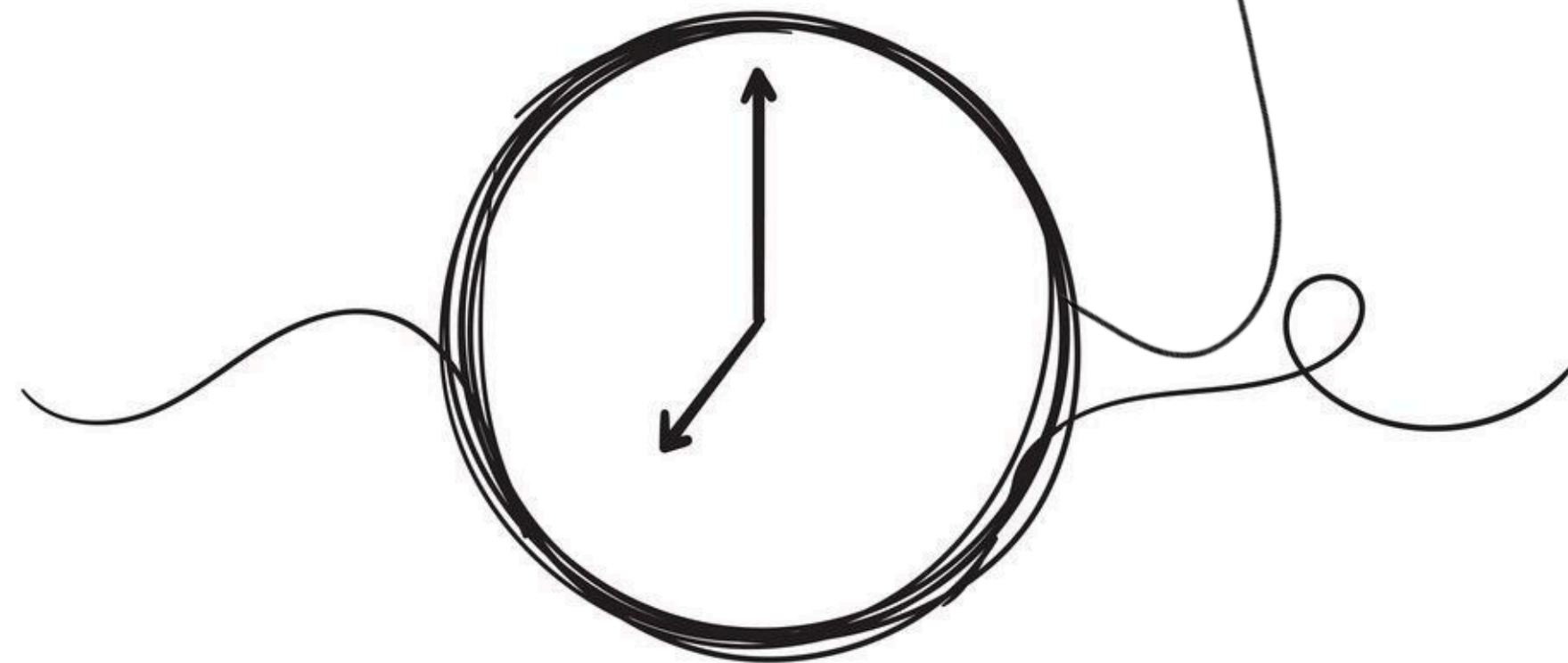
Essa regra aplica-se aos casos em que não há necessidade de tramitação da manifestação junto às Unidades internas do Tribunal de Contas e em que seja possível à Ouvidoria fornecer uma resposta que não implique análise técnica nem a adoção de providências de natureza correcional, as quais extrapolam suas competências.

QUANTIDADE X TEMPO



1727
MANIFESTAÇÕES

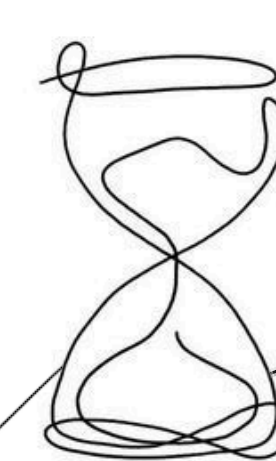
=



0,81
TEMPO MÉDIO

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*.

PRAZO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PARA **UNIDADE TÉCNICA**

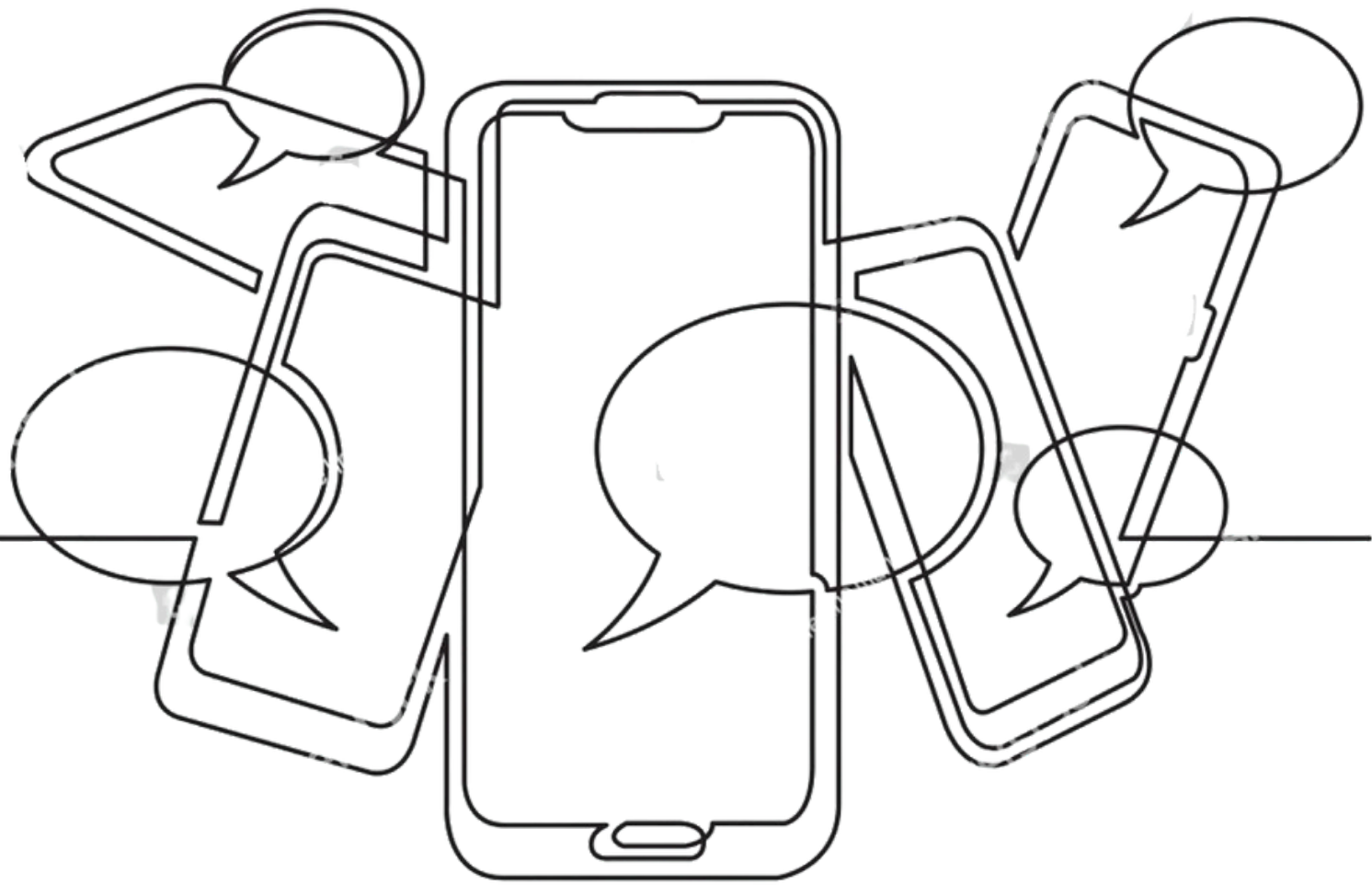


Sempre que necessário, a Ouvidoria aciona as Unidades internas responsáveis, que dispõem do prazo de até 30 (trinta) dias para apresentar análise e informar eventuais medidas adotadas, nos termos do Regimento Interno e da Resolução N° 111/2024. Esse prazo pode ser prorrogado, observando-se o limite máximo conforme a Lei N° 13.460/2017 e Resolução.

Do total de manifestações recebidas no período, apenas parte destas (**610**) necessitaram de encaminhamentos às Unidades internas, sendo as demais tratadas diretamente pela Ouvidoria.

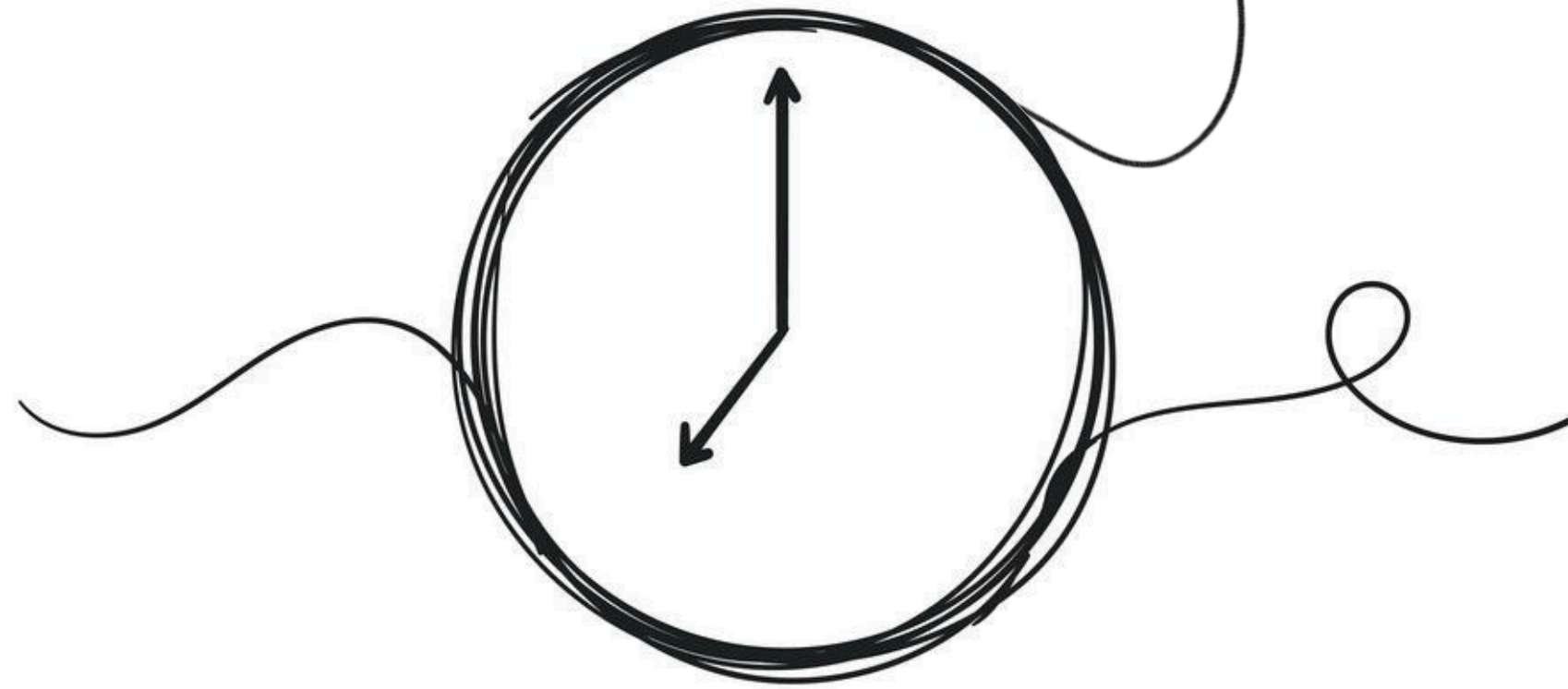
Somando os dias de tramitação e dividindo este quantitativo pelo total de manifestações encaminhadas, teremos que as **Unidades Técnicas levaram em média 9 dias para responder a Ouvidoria**, conforme visualizamos abaixo:

QUANTIDADE X TEMPO UNIDADES TÉCNICAS



610
MANIFESTAÇÕES

=



9,45
TEMPO MÉDIO

QUANTIDADE DE ENCAMINHAMENTOS POR UNIDADES

Dando transparência aos encaminhamentos internos, apresenta-se, a seguir, o gráfico que demonstra as Unidades acionadas e o quantitativo de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria para tratamento em cada uma das Unidades.

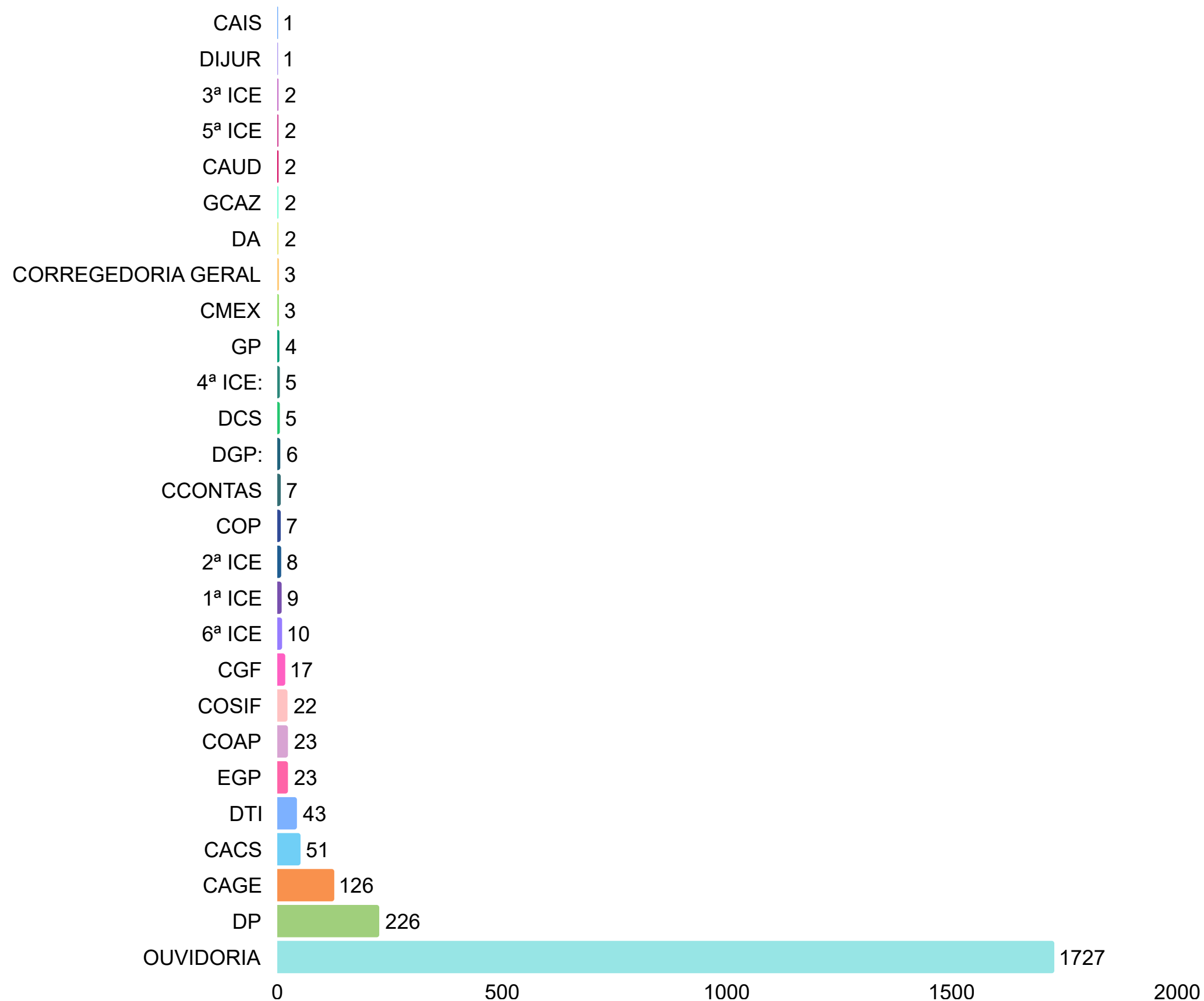
Registra-se que algumas manifestações foram encaminhadas a mais de uma unidade, em razão da complexidade e da abrangência dos temas relatados pelos usuários, o que justifica os números apresentados.



Da demonstração ao lado, depreende-se que a Ouvidoria tem buscado utilizar seu banco de dados, informações públicas e os normativos do Tribunal para responder, de forma célere e conclusiva, às diversas manifestações da sociedade, acionando as Unidades internas apenas quando necessário, ficando evidente que a maior parte das manifestações foi respondida diretamente pela própria Ouvidoria.

Assim, observa-se que foram encaminhadas apenas **610** manifestações às Unidades Técnicas.

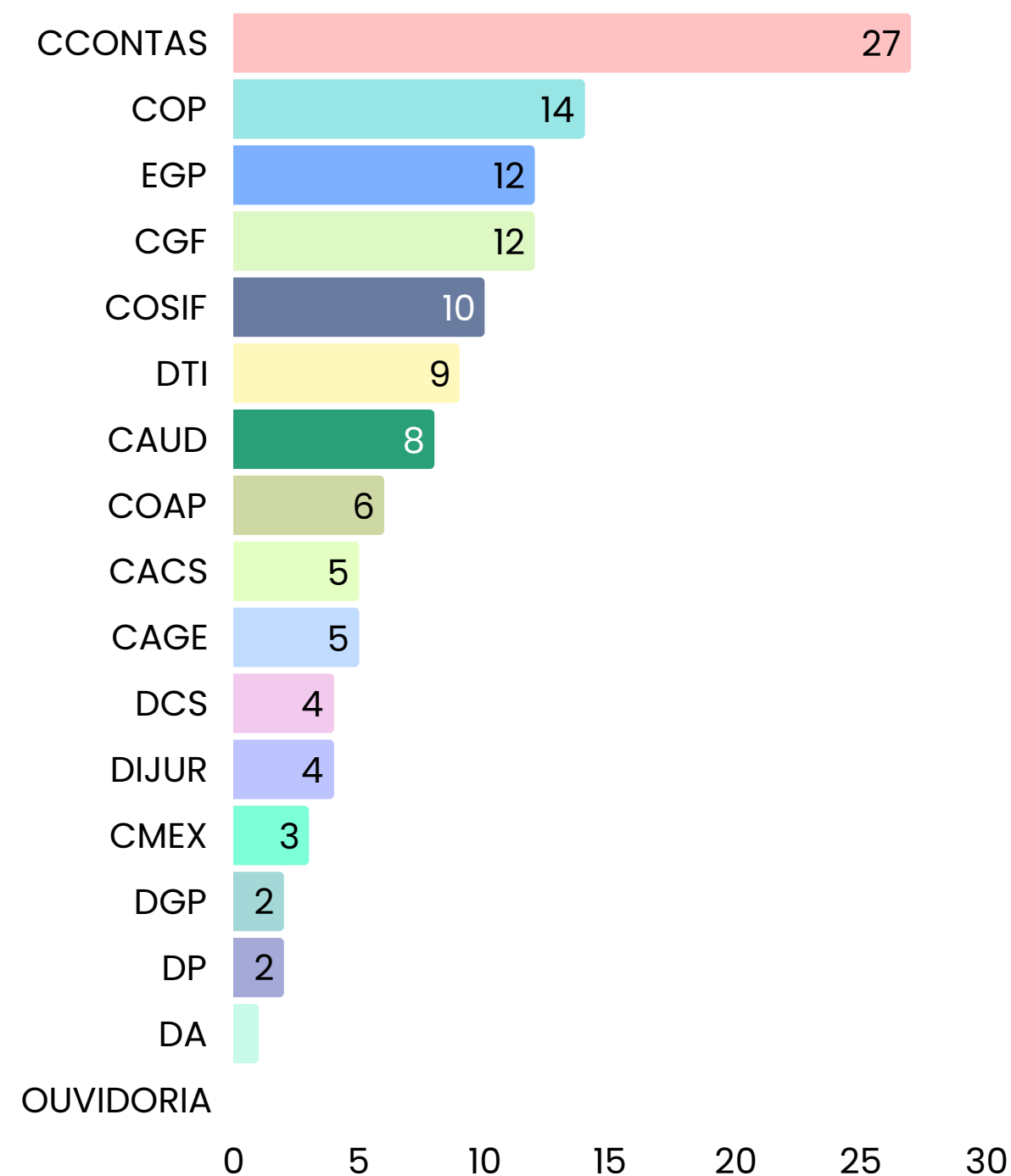
Ressalta-se, ainda, que a Ouvidoria respondeu diretamente **1.727** manifestações.



TEMPO DE RESPOSTAS DAS UNIDADES

Com o objetivo de garantir transparência nos encaminhamentos internos, apresenta-se, a seguir, tabela contendo a média de dias que cada Unidade levou para responder às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria. Essa média considera o tempo necessário para o envio das informações suficientes à elaboração de uma resposta conclusiva ao usuário do serviço público.

Ressalta-se que, conforme previsto na normativa interna vigente, o prazo regulamentar para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por igual período. Eventuais prazos superiores à média observada se justificam pela complexidade de determinadas demandas e pelos trâmites internos necessários à sua adequada instrução, sempre em conformidade com os prazos legais aplicáveis.



- A Ouvidoria respondeu as manifestações no mesmo dia em que foram registradas.

AValiação DOS SERVIÇOS

Nos termos do art. 37, § 3º, da Constituição Federal, a lei deve disciplinar as formas de participação do usuário na Administração Pública, assegurando-lhe, entre outros direitos, o de apresentar reclamações relativas à prestação dos serviços públicos e de avaliar periodicamente a qualidade desses serviços.

Em consonância com esse dispositivo constitucional e com a edição da Lei Nº 13.460/2017, que dispõe sobre a Participação, Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, a Ouvidoria de Contas passou, desde 2017, a solicitar dos cidadãos a avaliação voluntária dos serviços prestados pela Unidade, por meio de pesquisa de satisfação. A partir de 2024, a realização dessa pesquisa passou a constar expressamente no regramento que disciplina as atividades da Ouvidoria.

A pesquisa tem por objetivo compreender a percepção do cidadão acerca do atendimento recebido ao final de cada manifestação, subsidiando o aperfeiçoamento contínuo das atividades da Unidade.

Nesse sentido, ela integra as ações avaliativas da Ouvidoria e foi aplicada de forma contínua ao longo de todo o exercício.

O pedido de avaliação foi encaminhado em todas as manifestações respondidas conclusivamente durante o exercício e permaneceu disponível para resposta no período de 01/01/2025 a 15/01/2026.

Durante o período, foram registradas **135** avaliações.

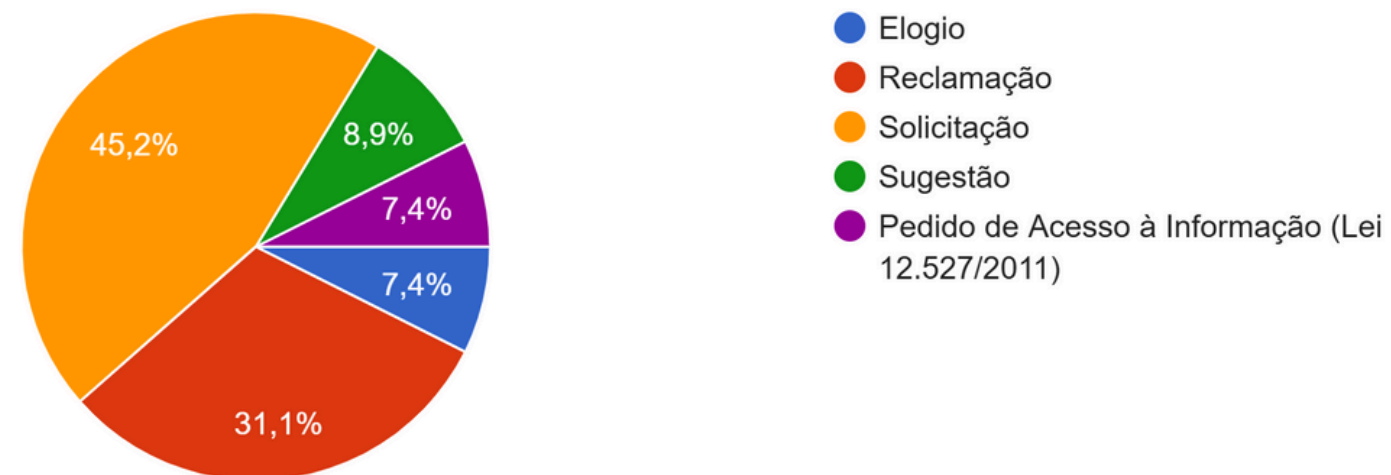
A pesquisa foi elaborada por meio da ferramenta “Google Formulários” e contou com 7 (sete) perguntas de múltipla escolha e 1 (uma) pergunta discursiva.

Dentre essas, 2 (duas) foram diretamente voltadas à avaliação do tempo de resposta e do grau de satisfação com o serviço prestado, utilizando-se escalas que variaram de “Muito insatisfeito” a “Muito satisfeito” e de “Muito ruim” a “Muito bom”.

A seguir, apresentam-se os resultados da pesquisa realizada.

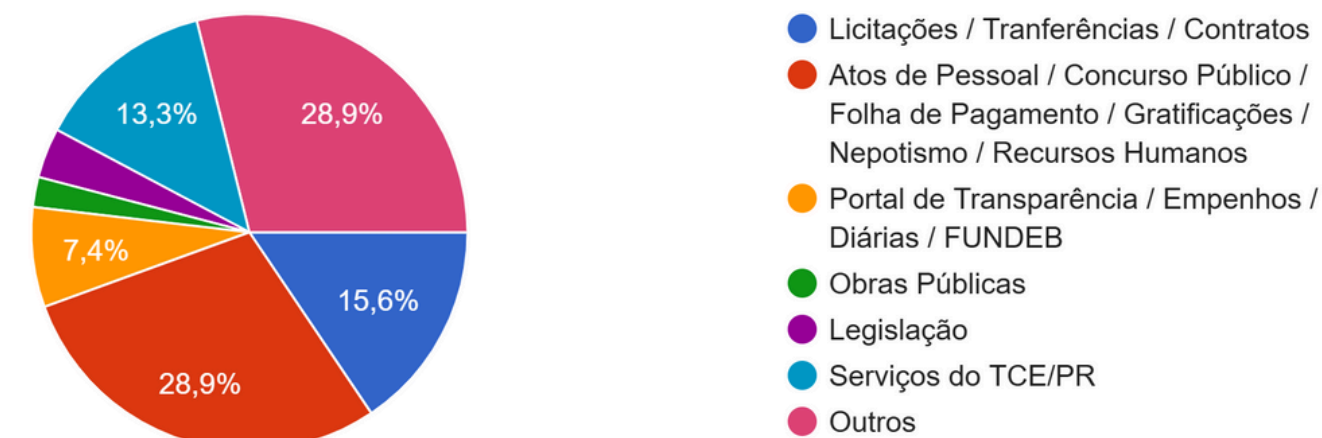
1. Qual foi a natureza do seu atendimento?

135 respostas



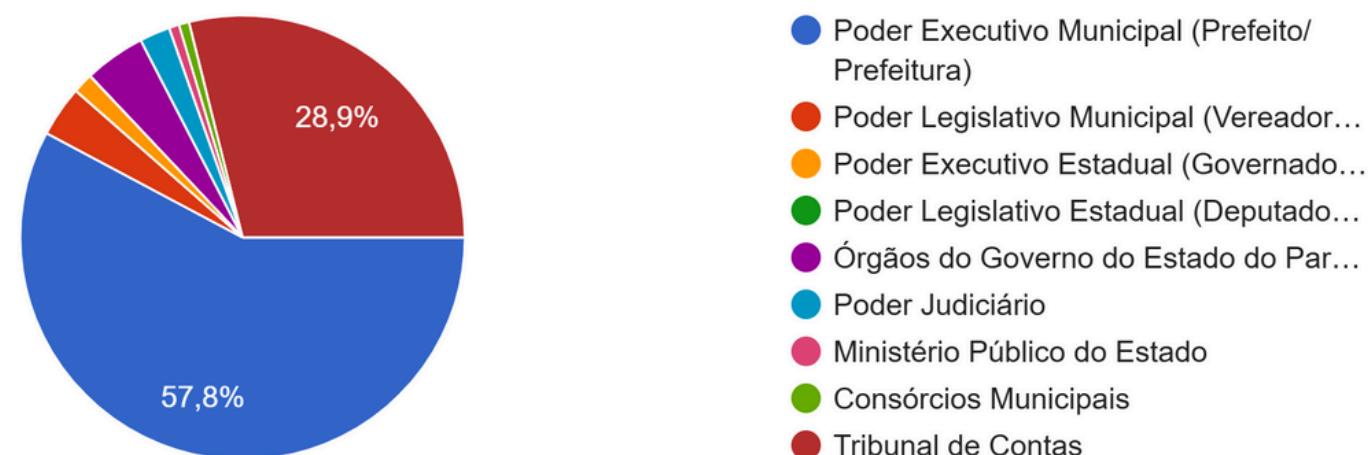
2. A que assunto se relaciona o seu pedido de atendimento?

135 respostas



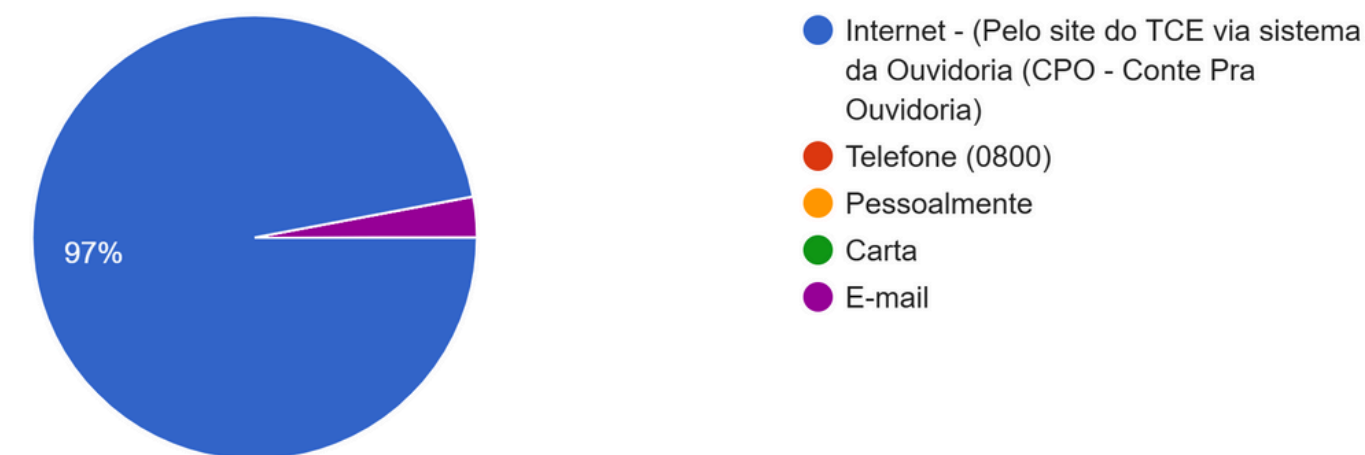
3. A quem está vinculado o pedido de atendimento?

135 respostas



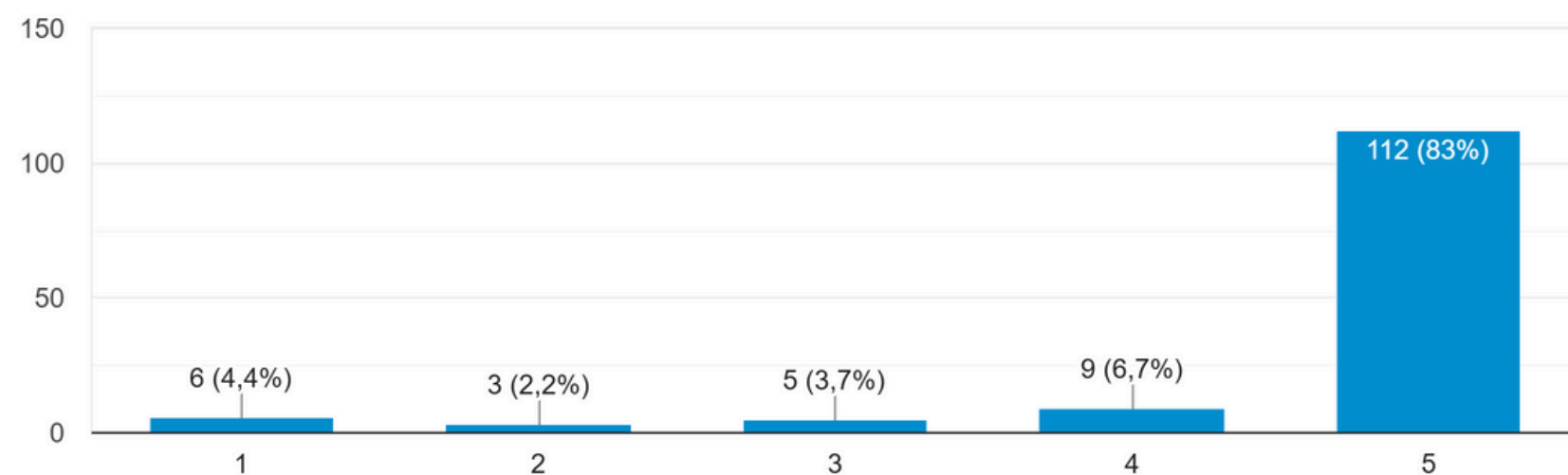
4. Seu pedido de atendimento foi registrado por qual dos meios abaixo?

135 respostas



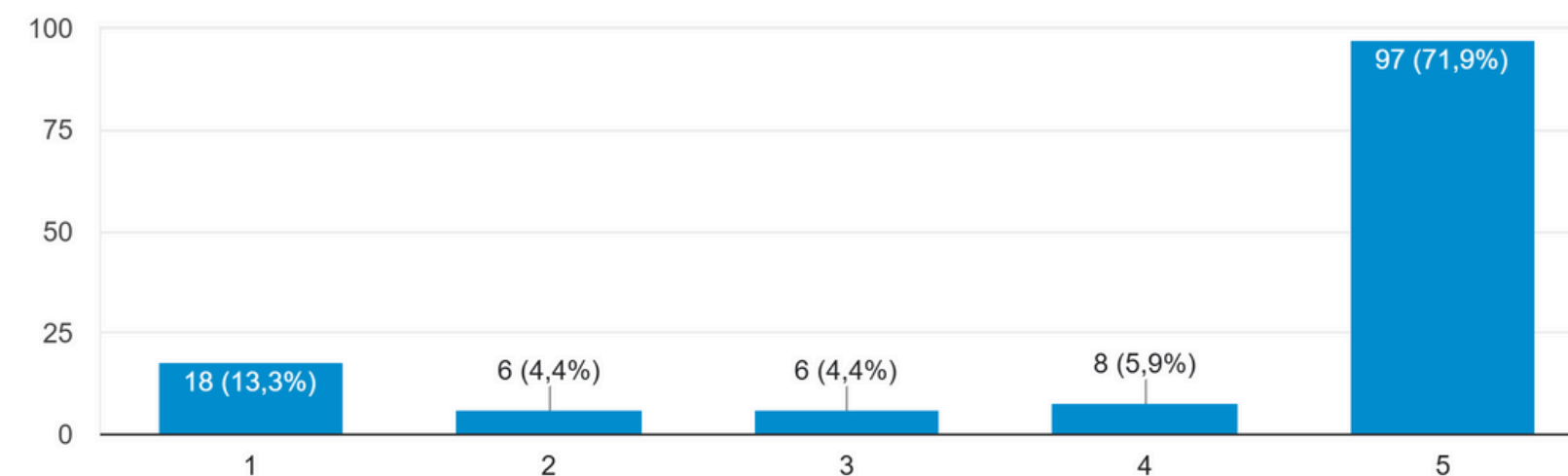
5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

135 respostas



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

135 respostas



7. Justifique seu grau de satisfação:

Rápido e objetivo

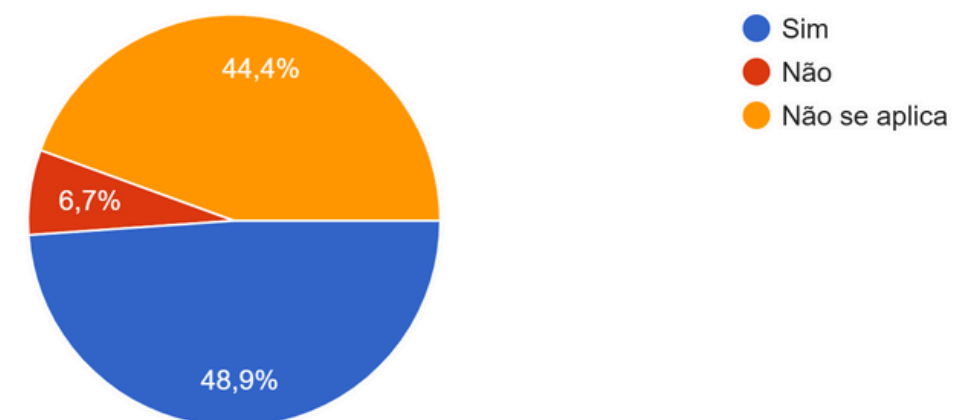
A resposta foi imediata e apontou as opções para resolução para a questão solicitada.

Resposta rápida indicando a pessoa responsável para que eu entre em contato.

A resposta a consulta foi respondida com clareza e objetividade.

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

135 respostas



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Como meta para compor os indicadores de desempenho, a Ouvidoria consignou em seu Plano de Ação e de Trabalho o objetivo de alcançar, na somatória das avaliações “Bom” e “Muito bom”, relativas ao tempo de resposta, o índice mínimo de 60%, e, na somatória das avaliações “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, relativas ao serviço prestado, igualmente o índice mínimo de 60%.

Destaca-se que as respostas foram prestadas de forma espontânea pelos próprios cidadãos e que o quantitativo de avaliações não corresponde ao total de atendimentos realizados pela Ouvidoria, justamente em razão do caráter voluntário da participação.



Diante dos resultados apresentados, verifica-se que, em relação ao tempo de resposta, cuja meta estabelecida era de 60% de satisfação, a Ouvidoria alcançou o índice de **89,7%**, o que demonstra o cumprimento dos prazos e o retorno positivo da sociedade quanto a esse aspecto do atendimento.

Em relação ao grau de satisfação com o serviço prestado, cuja meta igualmente era de 60%, a somatória das avaliações atingiu o patamar de **77,8%**, superando a meta estabelecida.

A otimização dos processos internos e o aprimoramento dos canais de comunicação contribuíram para um atendimento mais ágil e eficiente.

Esses resultados reforçam o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a excelência no atendimento, assegurando a prestação de um serviço público cada vez mais qualificado e alinhado às expectativas dos usuários.



SATISFAÇÃO AO TEMPO DE RESPOSTA
89,7%

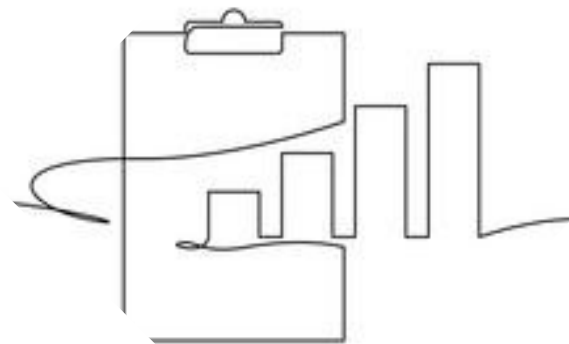
SATISFAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO
77,8%



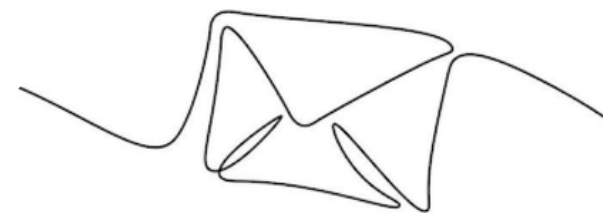
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

Os pedidos de acesso podem ser formulados pelos seguintes meios:



Preenchimento de
formulário eletrônico no
Portal deste Tribunal




Correspondência à
Ouvidoria ou ao
Protocolo



Telefone, pela linha
direta com a
Ouvidoria



Peticionamento
eletrônico via e-
Contas Paraná



Os Pedidos de Acesso à Informação, quando formulados por intermédio da Ouvidoria de Contas, são, após a triagem realizada pela Unidade, encaminhados à Diretoria de Protocolo para fins de autuação e distribuição.

Após a autuação, a Diretoria de Protocolo informa o número do processo à Ouvidoria, que passa a comunicar o interessado para fins de acompanhamento.

Dessa forma, a Ouvidoria constitui-se como uma das portas de entrada dos requerimentos, facilitando o acesso do usuário do serviço público ao Tribunal de Contas para essa finalidade.

Nesse contexto, no exercício de 2025, foram registradas no Sistema Conte Pra Ouvidoria – CPO **226** manifestações classificadas pelo cidadão como Pedido de Acesso à Informação, nos termos da Lei Nº 12.527/2011.

Todavia, durante a análise de triagem realizada pela Ouvidoria, verificou-se que **05** dessas manifestações, embora cadastradas como pedidos de acesso, não se enquadravam propriamente como requerimentos nos termos da Lei, tratando-se, em sua maioria, de orientação (como informações sobre prazos, procedimentos ou sobre o órgão competente), ou ainda de pedidos direcionados a outros entes que não o TCE-PR. Nesses casos, a Ouvidoria prestou resposta orientativa diretamente ao cidadão, não havendo encaminhamento para autuação.

Assim, após a triagem, foram encaminhadas à Diretoria de Protocolo **221** manifestações que efetivamente atendiam aos requisitos legais para tramitação como Pedidos de Acesso à Informação, conforme a Lei Nº 12.527/2011 e a Resolução Nº 45/2014 deste Tribunal.

Dentre essas, a Diretoria de Protocolo autuou **187** manifestações como novos processos de requerimento de Acesso à Informação. Outras **15** como Requerimentos Externos e outras **15** manifestações foram juntadas a processos já em trâmite neste Tribunal, não havendo, portanto, a autuação de novos feitos, nos termos da Resolução Nº 45/2014.

Adicionalmente, a Diretoria de Protocolo respondeu diretamente à Ouvidoria que outras 4 manifestações não atendiam os requisitos mínimos para autuação.

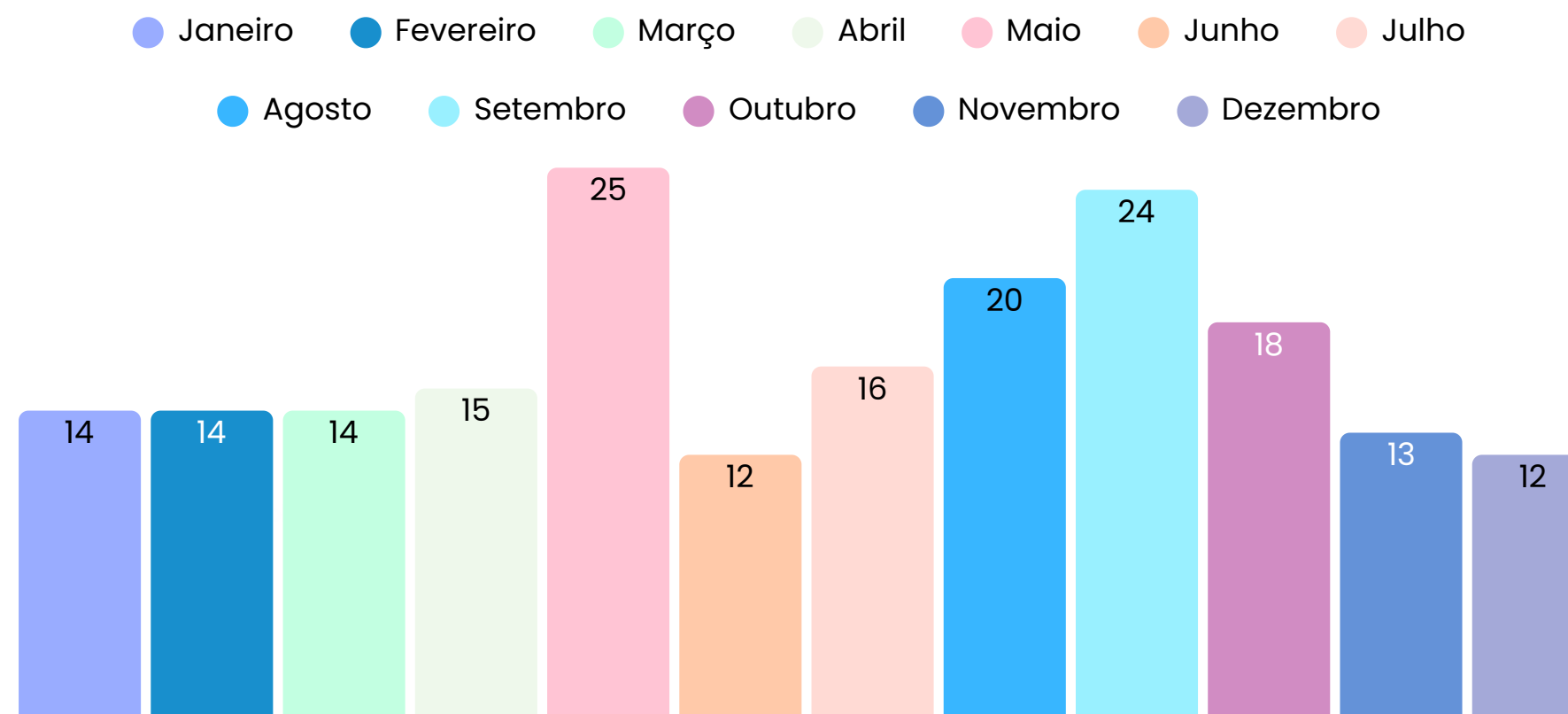


TOTAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Conforme já demonstrado, os Pedidos de Acesso à Informação podem ser apresentados por diversos meios neste Tribunal de Contas.

Assim, considerando os pedidos recepcionados pela Ouvidoria e aqueles encaminhados diretamente à Diretoria de Protocolo, tramitaram no Tribunal, em 2025, **197** processos formais de Pedidos de Acesso à Informação.

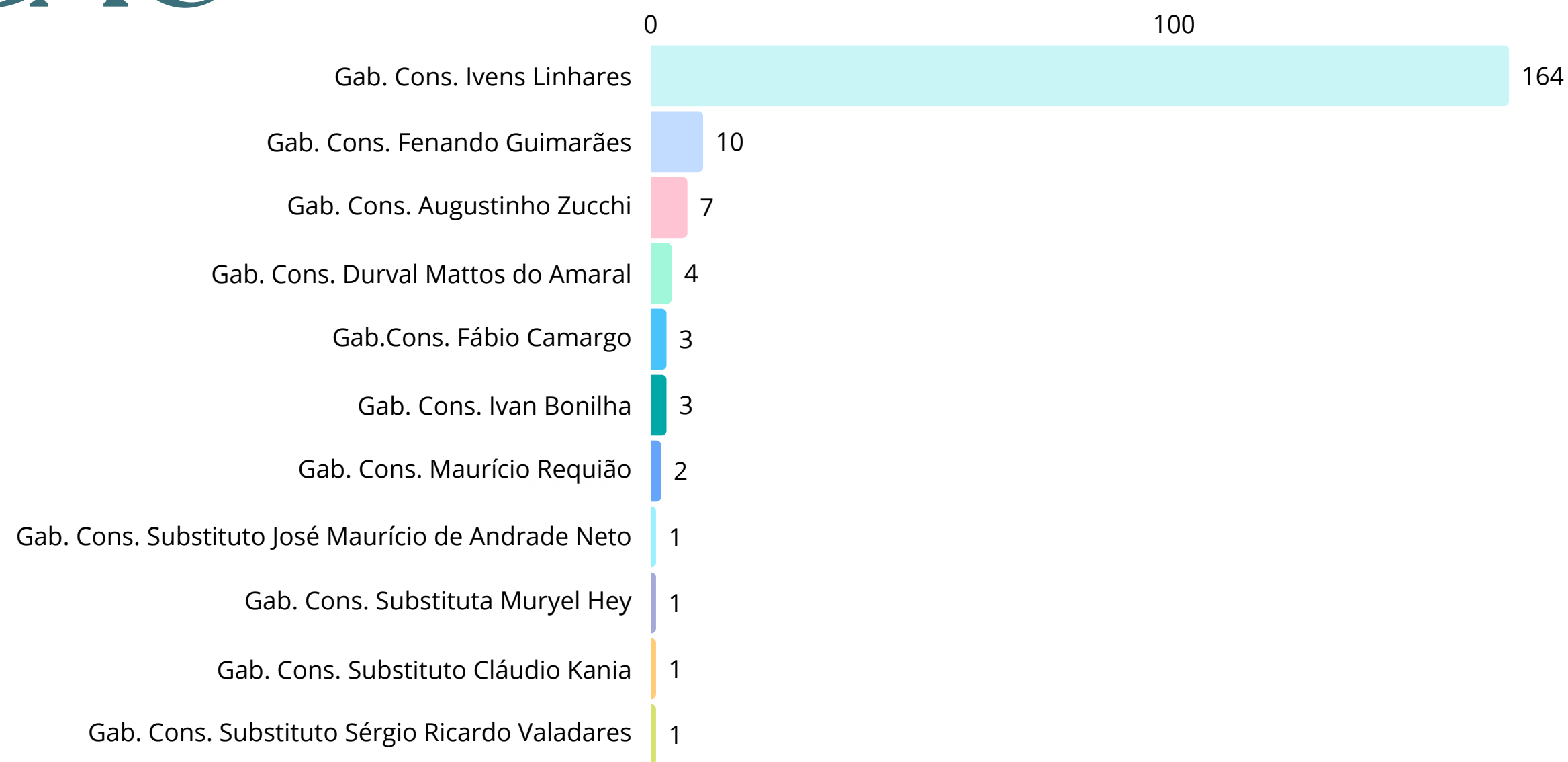
O quantitativo de processos autuados mês a mês, poderá ser visualizado no gráfico ao lado:

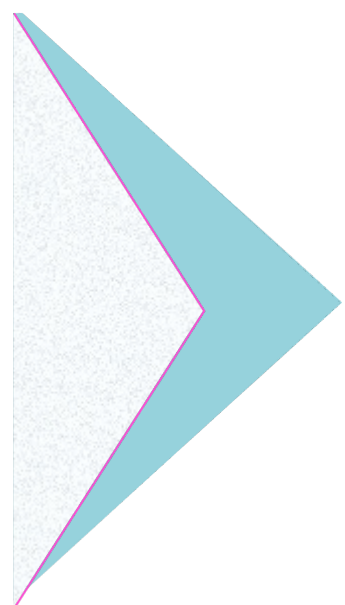




DISTRIBUIÇÃO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação ocorreu conforme determinação regimental e em atenção ao disposto na Resolução N° 45/2014, assim se apresentando:





REQUERENTES DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

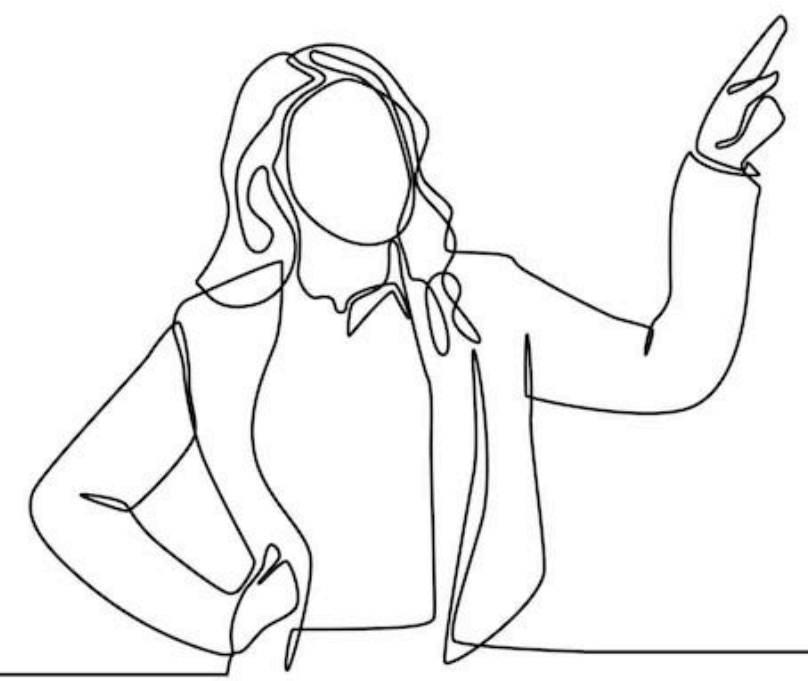
Considerando os dados gerenciais extraídos do sistema Trâmite e de controles criados por esta Ouvidoria, é possível observar de forma genérica, que os requerentes se distribuem da seguinte forma:



MASCULINO
126









PESSOA JURÍDICA E AFINS
10



FEMININO
61

DEFERIMENTO E INDEFERIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No tocante aos pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei Nº 12.527/2011), do total de 197 pedidos protocolados neste Tribunal de Contas, 192 foram deferidos de forma imediata, 5 foram indeferidos e 28 do total autuado não passaram por certificação da Ouvidoria de Contas, conforme demonstrado a seguir:

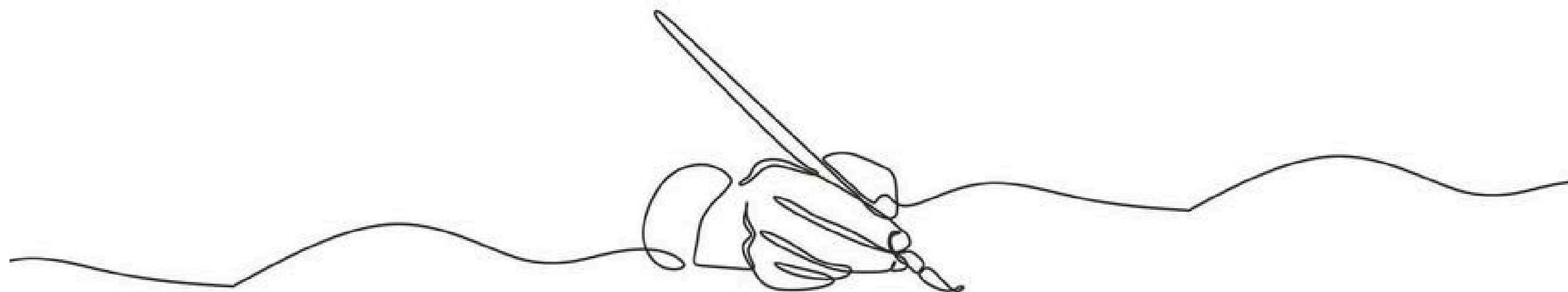
Resultado	Quantidade
Indeferido	 5 
Não passaram por certificação da Ouvidoria	 28 
Deferido	 192 

Na análise dos Pedidos de Acesso à Informação, verificou-se que, nos casos de indeferimentos, estes se deram quando os interessados solicitavam informações de: **I** - caráter pessoal protegidas pela Lei Geral de Proteção de Dados; **II** - processos de Denúncias onde o sigilo é resguardado; **III** - pedido desproporcional e de forma genérica e **IV** - por extrapolar as competências deste Tribunal.

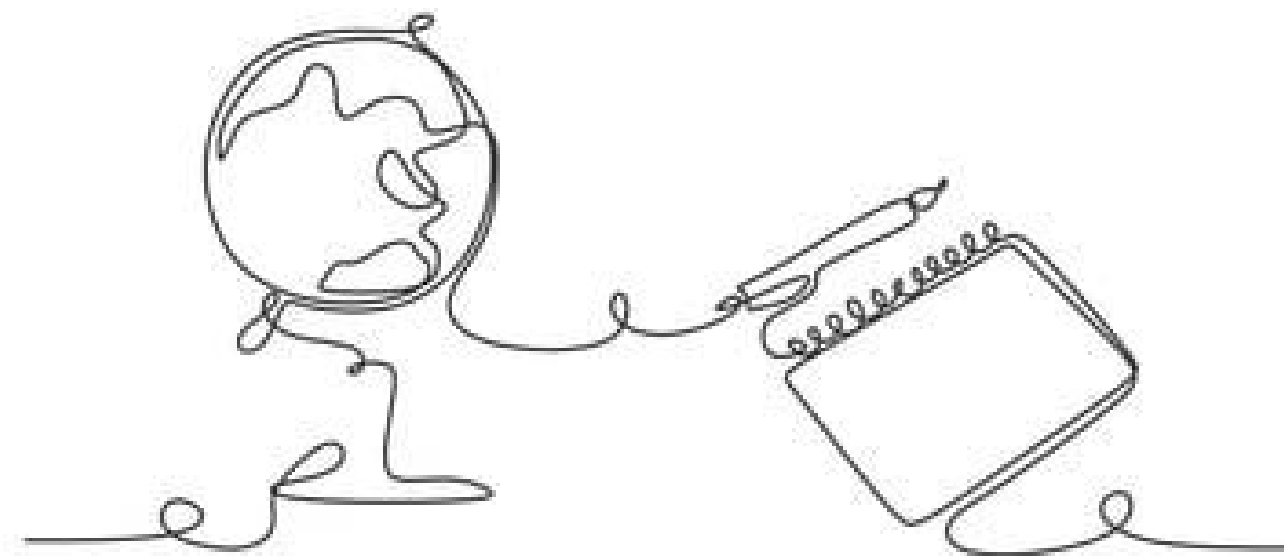
CERTIFICAÇÕES E REGISTROS DAS INFORMAÇÕES PROCESSUAIS

Diante das atribuições e disposições regimentais que estabelecem à Ouvidoria de Contas a competência para a certificação dos processos de Pedidos de Acesso à Informação, quando prestadas as informações solicitadas ou, em caso de indeferimento, após o decurso do prazo legal sem interposição de recurso, bem como o registro nos processos de denúncias anônimas ou insubsistentes, verifica-se que, no exercício de 2025 a Unidade realizou certificação e/ou registro em **217** processos, em conformidade com o art. 13 da Resolução Nº 45/2014 e com o art. 276, § 2º, do Regimento Interno deste Tribunal de Contas.

Registra-se, ainda, que a Ouvidoria de Contas prestou outras **16** informações processuais em atendimento a determinações do Gabinete da Presidência.



REALIZAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS



Ao longo do período abrangido por este Relatório, a Ouvidoria de Contas promoveu e participou de eventos, cursos, capacitações, campanhas e diversas reuniões, com o objetivo de divulgar, contribuir e aprimorar suas atividades internas e externas.

Nesse contexto, destacam-se, a seguir, algumas das participações da Ouvidoria de Contas em ações voltadas ao fomento do controle social, à transparência pública e ao intercâmbio de informações e boas práticas, tanto com os jurisdicionados quanto entre os Tribunais de Contas e a sociedade.

OUVIDORIA DAY – 2025

Já tradicional, o evento celebra o Dia do Ouvidor, comemorado anualmente em 16 de março, e busca estimular a criação e a implementação de Ouvidorias nos órgãos públicos paranaenses fiscalizados pelo TCE-PR, capacitar as já existentes e divulgar boas práticas neste setor.

O evento foi dirigido a gestores e equipes de Ouvidorias, Controle Interno dos órgãos públicos, membros de observatórios sociais e de Conselhos Municipais, e contou também com a presença de 178 participantes.



HONRARIA, COLAR DO MÉRITO JOSÉ MARIA DE ALKMIM

O Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná foi homenageado com o Colar do Mérito José Maria de Alkmim, concedido pelo Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais. A honraria é entregue anualmente a personalidades que prestam relevantes serviços ao país, ao Estado de Minas Gerais e ao Sistema dos Tribunais de Contas.

A escolha de Patrick Machado para receber a honraria reconhece sua dedicação ao fortalecimento das instituições de controle externo, promovendo a transparência e a responsabilidade na administração pública, por intermédio das Ouvidorias de Contas.



II SEMANA DE ÉTICA E INTEGRIDADE - PORTO DO PARANÁ

Palestra ministrada na Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina.

A palestra foi ministrada pelo Ouvidor do Tribunal de Contas e teve como objetivo refletir sobre a importância da simplificação dos serviços públicos como instrumento de aproximação entre o Estado e o cidadão.



TREINAMENTO COM FOCO NA ESCUTA ATIVA E NA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

As Prefeituras de Toledo e Cascavel promoveram, em parceria com o Tribunal de Contas, por meio da Ouvidoria, um treinamento voltado aos servidores públicos, com foco na importância da escuta ativa e da transparência na administração pública.

Os cursos foram ministrados pelo Ouvidor de Contas e pela Assessora Executiva da Presidência, Ana Carolina Lofrano.

O treinamento teve caráter prático e buscou sensibilizar gestores e equipes quanto ao papel estratégico das Ouvidorias.



TREINAMENTO NA PREFEITURA DE SARANDI

Com o objetivo de aprimorar as práticas de gestão pública e reforçar o compromisso com a transparência, a Prefeitura de Sarandi promoveu a Capacitação para Interlocutores das Ouvidorias Municipais. A iniciativa buscou fortalecer a integração entre os setores da administração e aprimorar o atendimento ao cidadão.

A capacitação fez parte de um conjunto de ações promovidas pela Prefeitura de Sarandi para fortalecer a cultura de integridade, responsabilidade e transparência na administração municipal.

Na ocasião, a Ouvidoria do TCE-PR, por meio do Ouvidor de Contas e da servidora Ana Carolina Lofrano, capacitou os interlocutores quanto ao cumprimento das legislações aplicáveis às atividades de Ouvidoria.



REUNIÕES TÉCNICAS DO COMITÊ - INSTITUTO RUI BARBOSA

Diversas reuniões temáticas das Ouvidorias foram coordenadas pelo Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

Nessas ocasiões, foram discutidos diversos assuntos, com destaque para a reunião que elencou os compromissos que irão reger as atividades nas Ouvidorias de todo o país durante o ano de 2026.



PARTICIPAÇÃO EM FÓRUM DE CONTROLE SOCIAL

Com o tema “O Papel dos Conselhos Municipais no Controle de Políticas Públicas”, o fórum buscou estimular o fortalecimento da atuação dos membros dos conselhos municipais no exercício do controle social, importante aliado do TCE-PR em suas atividades de fiscalização e controle externo.

O público-alvo do Fórum de Controle Social foi formado por entes fiscalizados, conselheiros municipais, integrantes de observatórios sociais e demais cidadãos interessados no tema.

O fórum foi realizado em quatro cidades do Estado do Paraná, sendo elas: Londrina, Curitiba, Guarapuava e Foz do Iguaçu. Em todas as ocasiões, o Ouvidor de Contas participou, representando a Ouvidoria do Tribunal.



17º SEMINÁRIO NACIONAL OUVIDORES & OUVIDORIAS

Com o tema “O Papel dos Conselhos Municipais no Controle de Políticas Públicas”, o fórum buscou estimular o fortalecimento da atuação dos membros dos conselhos municipais no exercício do controle social, importante aliado do TCE-PR em suas atividades de fiscalização e controle externo.

O público-alvo do Fórum de Controle Social foi composto por entes fiscalizados, conselheiros municipais, integrantes de observatórios sociais e demais cidadãos interessados no tema.



PROGOV - AVALIAÇÃO DE CONTAS MUNICIPAIS DO GOVERNO

O Programa de Avaliação das Contas Municipais de Governo (ProGov) foi implantado a partir da prestação de contas do exercício de 2022, tornando-se permanente com o objetivo de incorporar aspectos de desempenho das políticas públicas na análise das contas municipais.

O Programa inovou ao estabelecer que, além da tradicional análise contábil, financeira, orçamentária e fiscal, a prestação de contas passe a contemplar também a avaliação da implementação e dos resultados das políticas públicas em áreas estratégicas, ampliando o enfoque do controle externo para a efetividade da gestão pública.

O ciclo de oficinas passou em 14 cidades, que reuniu 3.421 participantes, contou com a participação do Ouvidor de Contas, que abordou a temática “Transparência e Relacionamento com o Cidadão”.



VISITA INSTITUCIONAL DO OUVIDOR E OUVIDORA DA JUSTIÇA FEDERAL

Uma equipe de juízes da Justiça Federal do Paraná se reuniu com o Ouvidor de Contas do Tribunal de Contas do Estado do Paraná para promover a troca de experiências e boas práticas sobre a atuação das Ouvidorias nos órgãos públicos.

Participaram do encontro o Juiz Federal Dr. Emanuel Gimenes, Ouvidor da Justiça Federal do Paraná; a Juíza Federal Dra. Ivanise Perotoni, coordenadora da Ouvidoria da Mulher da JFPR; e a servidora Marion von Schorner.





ELABORAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE DOCUMENTOS

Mais do que atender a sociedade por intermédio das manifestações registradas, o papel da Ouvidoria é materializar, na prática, o exercício do controle social, uma vez que se trata da Unidade que representa os legítimos interesses dos cidadãos e que deve atuar na busca de soluções para as situações apresentadas, bem como propor melhorias institucionais a partir das demandas do público interno e externo.

Nesse contexto evolutivo e visando ao cumprimento de seu Plano de Trabalho e de seu Plano de Ação ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria de Contas elaborou e encaminhou à Presidência a Cartilha de Prevenção ao Assédio e à Discriminação, com o objetivo de instituir, na prática, condutas éticas relacionadas ao tema.

Adicionalmente, a Ouvidoria participou ativamente das discussões da Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio, no âmbito deste Tribunal, bem como da Comissão responsável por discutir as adequações necessárias à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Houve também contribuição ativa na reestruturação da página da Ouvidoria no site deste Tribunal e no aplicativo institucional, com o aperfeiçoamento de ferramentas e a adoção de linguagem mais acessível e cidadã.

A realização do “Ouvidoria Day” em 2025, bem como a criação e a estruturação de canal específico para o recebimento de manifestações relativas a assédio e discriminação, em atendimento à Política de Prevenção Interna, também constituíram entregas relevantes no exercício.

Por fim, a Ouvidoria deu continuidade ao processo de assinatura de documento que formalizou a cessão de uso do sistema desenvolvido pela Ouvidoria de Contas do TCE-PR ao TCE-SC, estando em andamento, ainda, tratativas para cessão ao TCE-MG e à Prefeitura de Londrina.

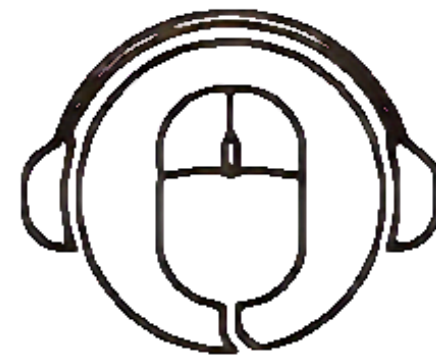
CONCLUSÃO E AVALIAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná atua no aprimoramento da fiscalização da gestão pública, promovendo transparência, interação com a sociedade e incentivo à participação cidadã no controle social.

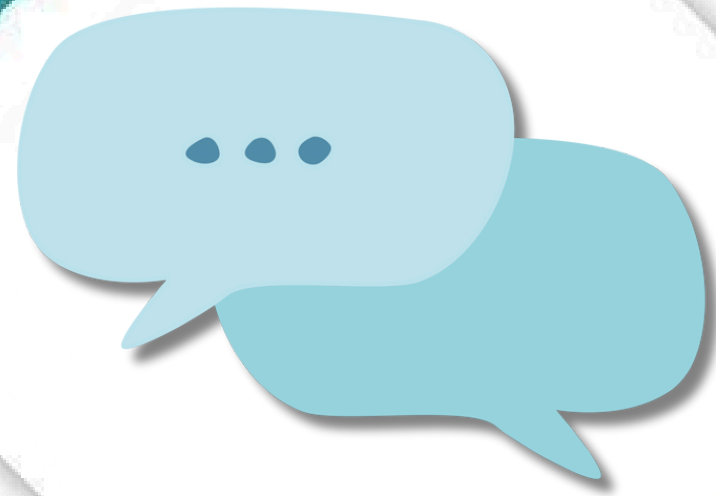
Nesse contexto, encaminha informações relevantes às áreas técnicas para subsidiar auditorias e demais instrumentos de controle, ao mesmo tempo em que busca oferecer ao cidadão respostas céleres, claras e qualificadas.

Seu objetivo é transformar a manifestação em cooperação e participação, contribuindo para a melhoria dos serviços públicos. Assim, a Ouvidoria seguirá fortalecendo a aproximação entre o cidadão e o TCE-PR, consolidando-se como unidade comprometida com a transparência e a eficiência.

Patrick Machado
Ouvidor de Contas



Nossas atividades sendo compartilhadas



A SERVIÇÃO DO

CIDADÃO

