



**TCEPR**

TRIBUNAL DE CONTAS  
DO ESTADO DO PARANÁ

Carta de Serviço ao Cidadão



**OUVIDORIA  
DO TCE-PR**  
*A serviço do cidadão*

Prezado(a) Cidadão(ã),

A Ouvidoria do TCE-PR atua promovendo a participação Pública. Assim, salientamos que é muito importante a

Com base nisso e buscando sua atuação no controle se importantes para facilitar seu envolvimento no exerci

**O TRIBUNAL DE CONTAS DO PARANÁ**

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

**AS ATRIBUIÇÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS**

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

## RELATÓRIO ESTATÍSTICO E AVALIATIVO ANUAL

---

**OUVIDORIA DE CONTAS**



# APRESENTAÇÃO

O ano de 2021 foi mais um ano completamente atípico para todos nós. A pandemia causada pela Covid-19 desencadeou uma série de mudanças em diversos setores de nossas vidas, tanto no âmbito pessoal quanto profissional.

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), como tantas outras unidades de ouvidoria, precisou se adaptar ao cenário pandêmico mais uma vez, seja para manter o atendimento, quanto para o relacionamento com a sociedade. Muitas ações foram suspensas para que não se provocassem aglomerações.

No entanto, tendo em vista o nosso importante papel em ser o canal de comunicação entre o cidadão e o Tribunal de Contas, envidamos esforços para continuar atendendo às mais variadas manifestações advindas da população.

Assim, a Ouvidoria de Contas, durante o exercício de 2021, 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 conduziu as atividades, numa busca incansável pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas junto à unidade, respeitando-se e dando sigilo às informações, porém, nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade, em especial, neste no momento pandêmico.

A responsabilidade social norteou as ações de fomento ao controle social, ainda que de forma mais limitada, buscando-se por intermédio do Tribunal Itinerante capacitar o cidadão e fazer com que este participasse de uma gestão pública mais efetiva e eficiente.

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 3º inciso VIII, da Resolução nº 06/2006, que esta Ouvidora 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.

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 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.

Para nortear suas ações a Ouvidoria também elaborou no ano de 2021 seu Plano de Trabalho e Plano de Gestão para o biênio (2021/2022), que foi validado pela Gestão.

Importante destacar que as atividades de ouvidoria não se restringem ao tratamento das manifestações registradas em sistema, e que 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 desempenho de suas atividades a Ouvidoria busca evidenciar internamente que todo 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.

## 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 cidadão exerce sua cidadania, sendo um 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 cidadão. 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.

### 2.1. DO QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA

A Ouvidoria de Contas, no desempenho de suas atividades durante o exercício em análise (01/01/2021 a 31/12/2021), registrou no Sistema Conte Pra Ouvidoria - CPO, o total de 1.955 manifestações.



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

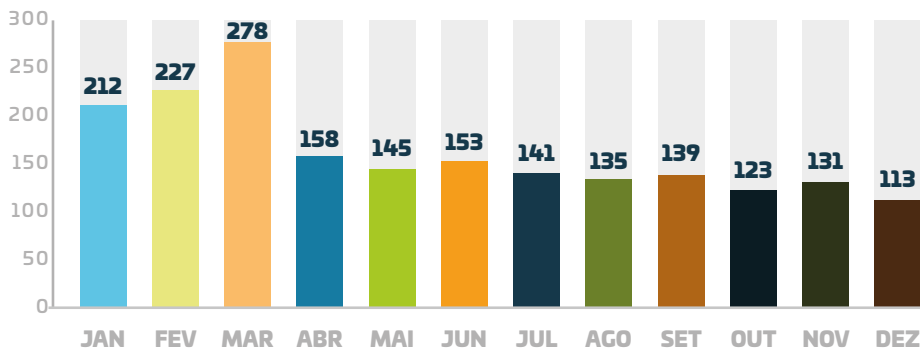
Importante salientar que a ferramenta (CPO) foi implementada em 01 de janeiro de 2021 e um de seus objetivos era possibilitar o controle, a gestão e a transparência dos atos da Ouvidoria, em atenção aos procedimentos internos, garantindo a

segurança e a confidencialidade das informações. Bem como, proporcionar uma melhor comunicação e uso pelos usuários do serviço público.

O total (1.955) de manifestações registradas oscilou entre os meses do exercício em análise, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:



## ATENDIMENTO MÊS A MÊS



Do total das manifestações registradas (1.955), torna-se importante demonstrar que 1.933 foram recepcionadas dentro do período de funcionamento deste Tribunal (01/01/2021 à 17/12/2021), sendo 1.927 respondidas dentro do próprio exercício em questão, ficando em andamento, ou seja, aguardando respostas das unidades técnicas, apenas 06 manifestações.

Já no período de 18/12/2021 à 31/12/2021 quando este Tribunal de Contas estava em recesso, foram registradas outras 22 novas manifestações, as quais foram inclusas no cálculo, e se apresentam como manifestações pendentes conforme demonstração abaixo:



Ao analisarmos o quantitativo de manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas durante o ano de 2021 é possível verificarmos uma queda significativa no número de registros, se comparado ao ano de 2020, onde foram registradas 2.956 manifestações. Ou seja, 1.001 manifestações a menos, o que representa uma redução de 33,86%.

Mas a situação se mostra normal quando efetua-se análise do cenário, seja pela situação inédita provocada pelo alastramento da COVID-19 no país no ano de 2021 que, inevitavelmente, criou um distanciamento social, ao lado da capacitação fornecida pelo Tribunal de Contas, por intermédio desta Ouvidoria, aos usuários do sistema desde 2017 e do fomento à implementação de ouvidorias ou canais de comunicação municipais.

Sem contar na implementação de uma ferramenta de comunicação com a sociedade por parte da Ouvidoria, muito mais eficaz que facilitou o contato da sociedade com o Tribunal de Contas.

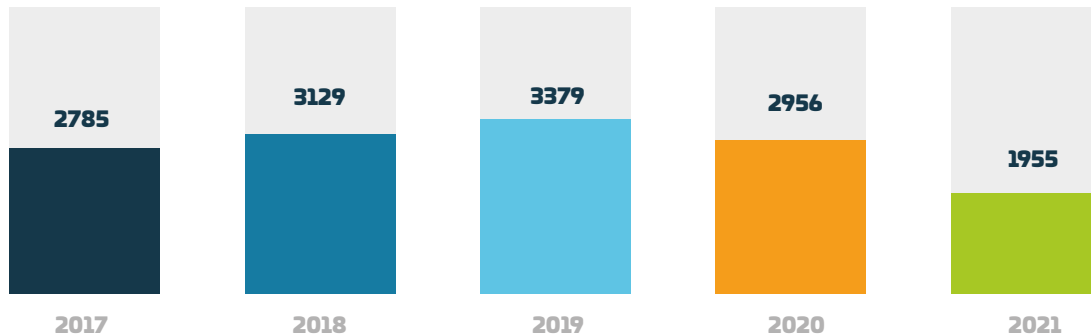
Neste ponto, importante destacar que, com a nova ferramenta, foi possível reduzir significativamente o número de demandas registradas em duplicidade junto à Ouvidoria, por exemplo. Em 2020 foram registradas 276 manifestações em duplicidade, contra apenas 20 em 2021, devido a maior facilidade de uso.

A redução de registros em duplicidade apresenta uma queda de 92,75%, de um ano para o outro, dos registros em duplicidade, o que impacta positivamente no fluxo de trabalho.

Ademais, não podemos esquecer que em 18/03/2021 foi publicada a Instrução de Serviço nº 144/2021, que dispôs sobre a organização dos serviços da Ouvidoria de Contas quanto ao recebimento e registro das manifestações anônimas ou apócrifas, passando a vedar tais registros.

Considerando as informações mencionadas, o gráfico abaixo busca fazer um comparativo entre a quantidade de manifestações recebidas por esta Ouvidoria de Contas nos últimos 5 (cinco) anos.

## COMPARATIVO DOS ÚLTIMOS CINCO ANOS | QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



## 2.2. DAS FORMAS DE REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

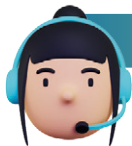
A Ouvidoria de Contas, em consonância com o plano estratégico (2017-2021) deste Tribunal de Contas de “*ser um Tribunal de Contas mais próximo da sociedade*” e, alinhada aos regramentos mais atuais sobre a participação da sociedade na vida pública procurou, ainda que no cenário de pandemia, disponibilizar sem qualquer interrupção na prestação de serviço, em atenção ao princípio da continuidade, 4 (quatro) formas de acesso ao cidadão para o registro de suas manifestações, sendo elas: telefone, e-mail, sistema via internet (pela página da Ouvidoria) e carta.

O atendimento presencial foi a única modalidade que ficou suspensa durante o ano de 2021, em razão do agravamento do cenário de Covid-19, conforme já mencionado.



## ATENDIMENTO PESSOAL

Na sede do Tribunal de Contas,  
andar térreo do Edifício Anexo



## TELEFONE

0800 6450645



## CARTA

Ouvidoria do Tribunal de  
Contas Praça Nossa Senhora  
de Salete,  
s/nº - Centro Cívico  
Curitiba - Paraná  
CEP 80.530-910



## PELA INTERNET



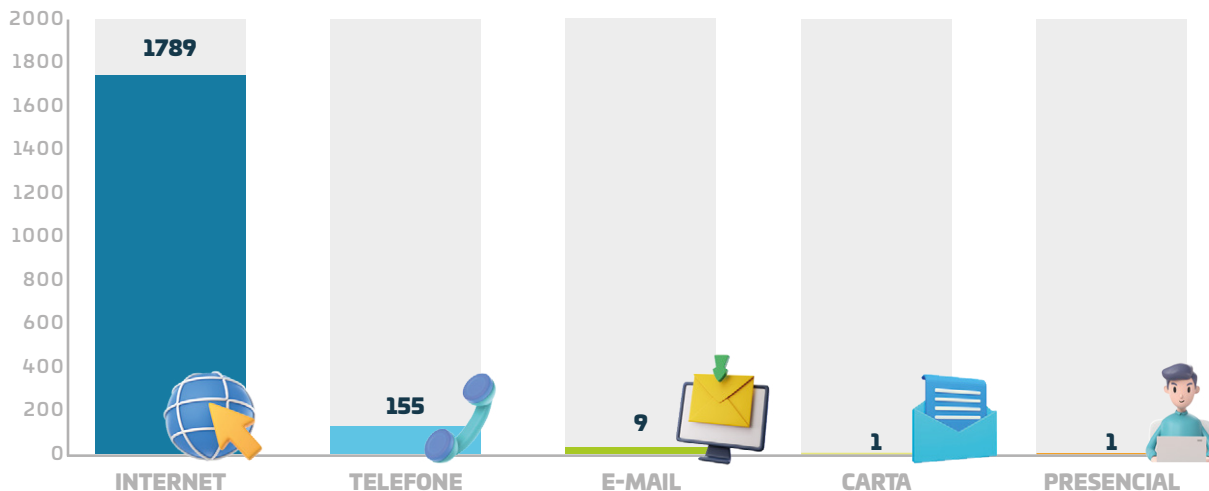
- 01 Acesse [www.tce.pr.gov.br](http://www.tce.pr.gov.br)
- 02 No menu superior, clique em **CONTATO**
- 03 Selecione, no menu lateral esquerdo, a opção **OUVIDORIA**
- 04 Clique em **CRIAR NOVO ATENDIMENTO** para fazer sua solicitação

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.

Esta importância pode ser observada quando verificamos que 91,50% (1.789) das manifestações foram registradas pelo canal disponível na internet (Portal da Ouvidoria – Sistema Conte Pra Ouvidoria).

De modo detalhado, a distribuição e o quantitativo frente às formas de registro das manifestações podem ser observados no gráfico abaixo:

## FORMAS DE REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES



## 2.3. 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 a sua natureza, que pode ser: elogio, reclamação, solicitação, sugestão e pedido de acesso à informação. Necessário destacar o entendimento dado a esta classificação.

Por 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 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.

Já por 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, cuja verificação for da 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 enquadrem como denúncia ou representação, pois estas possuem procedimento próprio previsto em legislação específica.

A 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.

Por fim, 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.

Conforme 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 frente a natureza das manifestações se apresentou assim no período:

- I. 1.153 (58,97%) foram classificadas como reclamação;
- II. 411 (21,02%) foram classificados como solicitação;
- III. 191 (9,76%) foram classificados como Pedido Acesso à informação;
- IV. 30 (1,53%) foram classificados como Sugestão, e
- V. 9 (0,46%) foram classificados como Elogio.

Importante ressaltar que, considerando os dados acima, teremos o total de 1.794 manifestações o que corresponde a 91,76% do total (1.955). Isso ocorre pois 161 manifestações (8,24%) foram apenas registradas em sistema, pela própria Ouvidoria, conforme previsto na Instrução de Serviço 144/2021<sup>1</sup>.

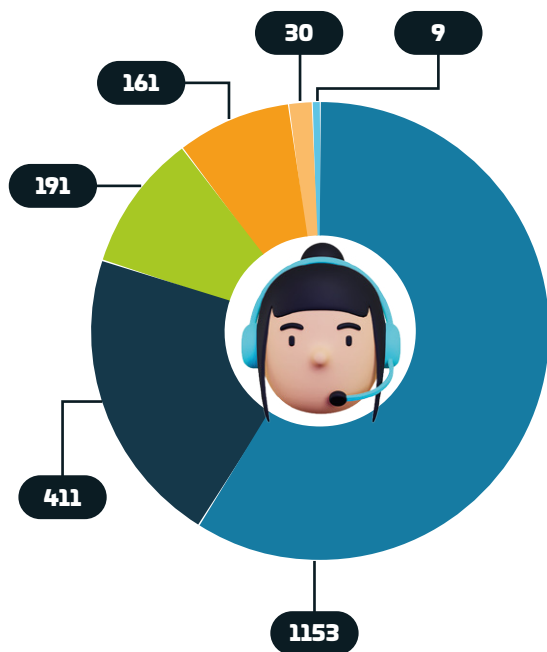
Neste aspecto, informamos que as manifestações que recebem a classificação de “Apenas Registro”, correspondem àquelas que não atendem os requisitos mínimos de identificação e assim não demandam tratamento, sendo apenas incluídas em sistema para fins de registro e composição de banco de dados.

A distribuição quanto a natureza e seus percentuais, incluindo as manifestações apenas registradas, podem ser visualizadas no gráfico abaixo:

---

<sup>1</sup> Instrução de Serviço n. 144, de 11 de março de 2021 - Dispõe sobre a organização dos serviços da Ouvidoria de Contas quanto ao recebimento e registro das manifestações anônimas ou apócrifas.

## NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES



**RECLAMAÇÕES** - 1153 (58,97%)

**SOLICITAÇÕES** - 411 (21,02%)

**PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO** - 191 (9,76%)

**APENAS REGISTRO** - 161 (8,24%)

**SUGESTÃO** - 30 (1,53%)

**ELOGIO** - 9 (0,46%)

## 2.4. 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.

Cabe observar que a forma de registro das manifestações sofreu alteração em 11 de março de 2021, ou seja, até a data mencionada era possível o registro da manifestação de forma anônima. Contudo, com a edição da Instrução de Serviço n. 144/2021, que dispõe sobre a organização dos serviços da Ouvidoria de Contas quanto ao recebimento e registro das manifestações anônimas ou apócrifas, tal possibilidade ficou vedada em consonância com a legislação.

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 sua origem, em função das informações prestadas por ele no cadastro do sistema informatizado (Nome, Cadastro Pessoa Física/Jurídica, e-mail, telefone, endereço físico/virtual, outros).

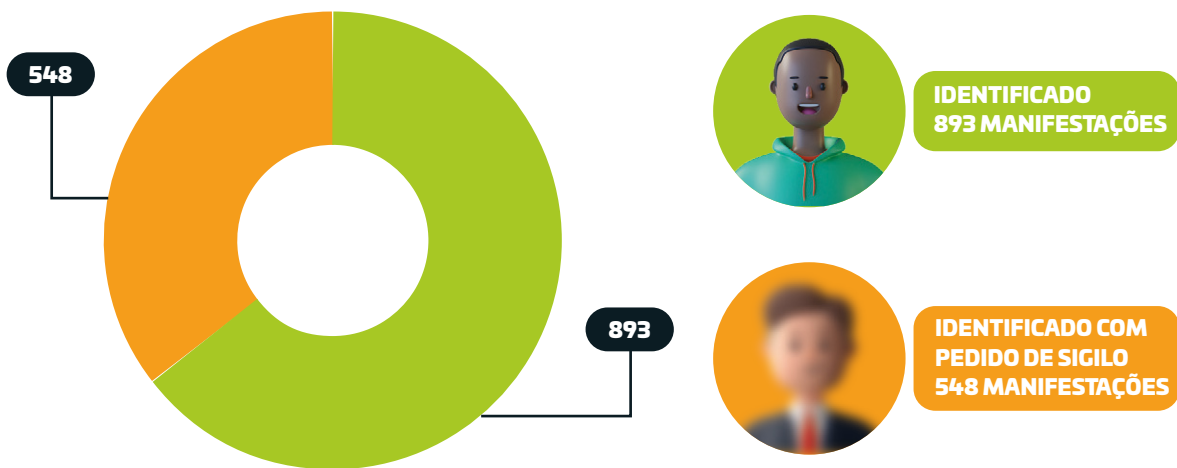
Já nas manifestações identificadas com pedido de sigilo o cidadão também se identifica de modo completo; contudo, a manifestação é gravada com pedido de sigilo pelo cidadão, via opção do sistema ou declaração registrada em sua manifestação. Destaca-se que em alguns casos o Ouvidor e/ou o servidor

da Ouvidoria poderá, quando necessário, gravar com sigilo os dados do solicitante e o teor de sua manifestação.

De acordo com os registros do Sistema Conte Pra Ouvidoria - CPO, do total de 1.955 manifestações registradas, tem-se que 893 foram registradas de forma identificada, enquanto 548 foram de forma identificada com pedido de sigilo.

O quantitativo acima pode ser assim verificado:

## TIPO DE IDENTIFICAÇÃO



Conforme já demonstrado, a Ouvidoria não recebe mais manifestações anônimas. Contudo, considerando que a referida alteração se deu somente em 11 de março de 2021, em consulta aos nossos banco de dados, observamos que no período de 01/01/2021 até 12/03/2021, 398 manifestações foram registradas desta forma, mas não adentraram na composição do gráfico acima.

## 2.5. DA MATÉRIA (ASSUNTO)

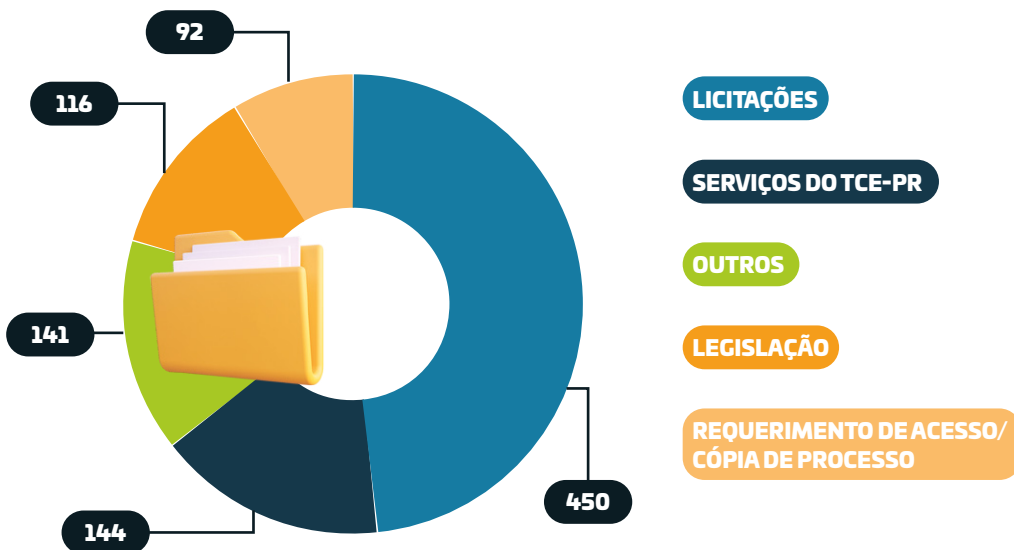
A Ouvidoria do TCE-PR buscando, fundamentalmente, atender o art. 37, parágrafo 3º da Constituição, procurou viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente no âmbito deste Tribunal.

Assim, intermediando as relações entre os cidadãos e os órgãos ou entidades demandadas, a Ouvidoria, buscando promover a qualidade da comunicação entre estes entes e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, identificou os assuntos/matérias mais recorrentes registrados nas manifestações no ano de 2021, a fim de que estes dados possam subsidiar o trabalho interno, seja de fiscalização, de capacitação e/ou de orientação.

Neste aspecto, levantou-se que a maior parte dos atendimentos registrados se referiam a supostas irregularidades sobre Procedimentos Licitatórios ou vinculadas a este tema, seguido de situações vinculadas aos Serviços do próprio Tribunal, que englobam orientações de procedimentos, informações de formas de contato e afins e por “Outros” onde se tem a classificação dada àquelas 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:

## MATÉRIA (ASSUNTO E QUANTIDADE)



## 2.6. DOS MUNICÍPIOS

Conhecer os entes citados em cada manifestação é indispensável para o sucesso de qualquer busca por melhorias. Afinal, apenas compreendendo bem 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.

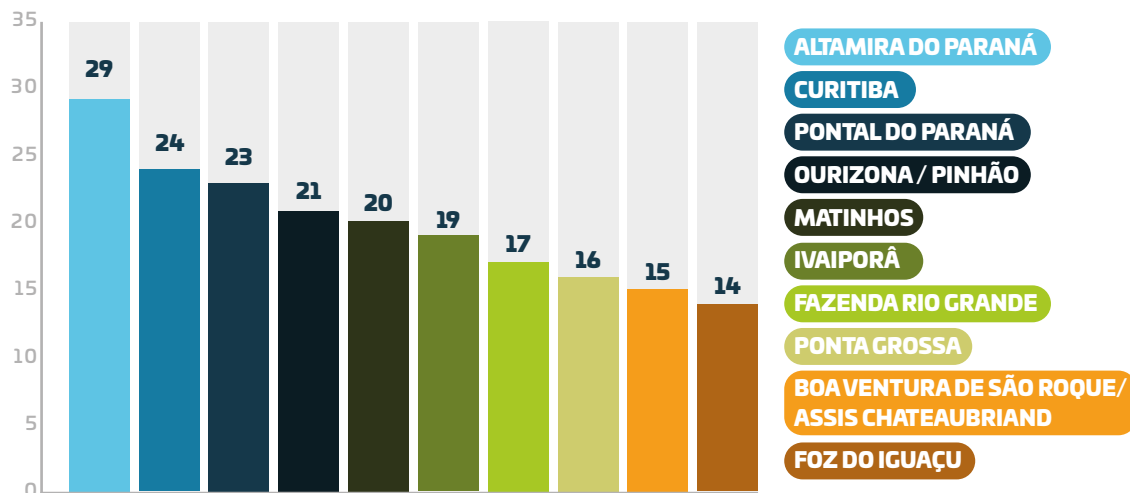
Assim, esta classificação busca demonstrar os municípios mais citados no exercício de 2021, ou seja, municípios dos quais esta Ouvidoria recebeu mais manifestações.

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 a 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 a soma destas classificações.



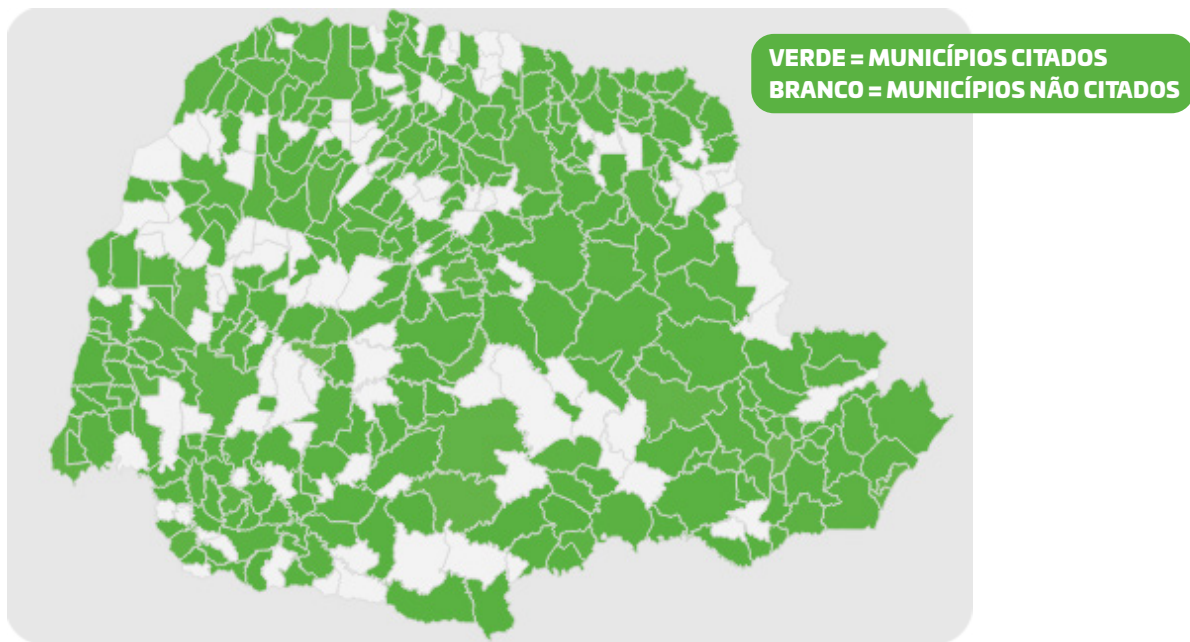
## MUNICÍPIOS MAIS CITADOS QUANTIDADE DE CITAÇÕES



### 2.6.1. DO QUANTITATIVO DOS MUNICÍPIOS CITADOS

Quando observamos as manifestações e as classificamos por município, temos que do universo dos 399 municípios do Estado do Paraná, 73% (293) 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 73% dos municípios foram citados, podemos concluir que, de fato, o Tribunal de Contas tem se aproximado da sociedade e esta tem visto na Ouvidoria do TCE-PR o canal para exercer sua cidadania.

E, neste contexto de aproximação com a sociedade, a gestão do 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.

## **2.7. DO PRAZO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES**

### **2.7.1. DO CENÁRIO E DA FÓRMULA DE CÁLCULO**

Conforme já mencionado, foram registradas na Ouvidoria de Contas 1.955 manifestações, das quais, somente 496 foram encaminhadas às unidades internas desta Corte de Contas para análise, manifestação e adoção de providências. Enquanto em outras 1.459 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.

## 2.7.2. DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES NÃO TRAMITADAS FRENTE ÀS METAS E AOS INDICADORES DE DESEMPENHO (Manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria)

Muito embora a Resolução que regulamenta as atividades de Ouvidoria em vigor não estabeleça prazos de encaminhamento de respostas conclusivas por parte da Ouvidoria ao cidadão, desde 2017, considerando o princípio da celeridade e o disposto na Lei 13.460/2017, esta unidade tem adotado como critério de tempo máximo para resposta direta ao cidadão o prazo de 5 (cinco) dias corridos.

Isso nos casos em que não exista a necessidade de tramitação do pedido 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 correccionais, condições que extrapolam suas competências.

Frente a isso, 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 1.459 manifestações no período analisado (01/01/2021 à 31/12/2021).

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 1,07 dias, conforme demonstrado abaixo:

Ou seja, considerando a média, teremos que a Ouvidoria respondeu as manifestações quase que no mesmo dia em que esta foi registrada pelo cidadão, demonstrando assim seu comprometimento em atender com celeridade, eficiência e excelência.

RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELA OUVIDORIA (PRAZO MÁX: 5 DIAS)	
<b>1459</b>	<b>1,07</b>
<b>MANIFESTAÇÕES</b>	<b>TEMPO MÉDIO</b>

### 2.7.3. DO PRAZO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES TRAMITADAS, FRENTE ÀS METAS E AOS INDICADORES DE DESEMPENHO (Manifestações encaminhadas para análise e adoção de providências pelas unidades internas do TCE-PR)

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 5 (cinco) 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. 06/2006.

Este prazo é renovável, mas para que não se dilate de forma excessiva, a Ouvidoria do TCE-PR adotou desde 2017 com aval da Gestão, diante do disposto na Lei 13.460/2017, já que está em processo de atualização de sua Resolução, o prazo máximo de 30 (trinta) dias para envio de uma resposta conclusiva à Ouvidoria, para que esta possa responder ao cidadão.

Destaca-se que este é o prazo previsto na Lei 13.460/2017, que regulamenta a participação, proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Realizadas as ponderações acima, destacamos que do total recepcionado ao longo do ano (1.955 manifestações), apenas 496 foram encaminhadas para as diversas unidades internas deste Tribunal de Contas.

Somando assim os dias de tramitação do total apresentado e dividindo este quantitativo pelo total de manifestações encaminhadas (496), teremos que as unidades técnicas levaram em média 9,24 dias para responder a Ouvidoria, conforme visualizamos abaixo:



Ou seja, considerando a média, teremos que as unidades internas deste Tribunal de Contas cumpriram o prazo estipulado de 30 dias no ano de 2021 e ainda registraram uma redução de 5 dias em relação ao exercício de 2020.

## 2.7.4. AS UNIDADES ACIONADAS

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

UNIDADES TÉCNICAS ACIONADAS	QNTD DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE CITADA
Coordenadoria de Acompanhamento de Atos de Gestão - CAGE	220
Diretoria de Protocolo - DP	165
Coordenadoria-geral de Fiscalização - CGF	54

UNIDADES TÉCNICAS ACIONADAS	QNTD DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE CITADA
Coordenadoria de Monitoramento e Execuções - CMEX	11
3ª Inspeção de controle Externo - 3ª ICE Escolada de Gestão Pública - EGP	8
Coordenadoria de Gestão Municipal - CGM Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI	4
2ª Inspeção de controle Externo - 2ª ICE 4ª Inspeção de controle Externo - 4ª ICE 5ª Inspeção de controle Externo - 5ª ICE 7ª Inspeção de controle Externo - 7ª ICE	3
Coordenadoria de Sistemas e Informações da Fiscalização - COSIF	2
1ª Inspeção de controle Externo - 1ª ICE Coordenadoria de Auditorias - CAUD Coordenadoria de Gestão Estadual - CGE Diretoria de Comunicação Social - DCS Diretoria Geral - DG Diretoria Jurídica - DIJUR Gabinete do Conselheiro Fernando M. Guimarães Gabinete do Conselheiro José Durval Mattos do Amaral	1
<b>TOTAL = 496 MANIFESTAÇÕES</b>	

Da demonstração acima, resta latente que a Ouvidoria tem procurado valer-se de seu banco de dados, de informações públicas e de normativos do TCE para responder prontamente as mais diversas manifestações da sociedade conclusivamente, acionando assim, apenas quando necessário as unidades internas do Tribunal de Contas.

## **2.8. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA**

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 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.

A averiguação tem como objetivo entender qual a percepção do cidadão quando da conclusão de cada manifestação, visando o aperfeiçoamento das atividades.

A pesquisa então foi adotada como regra, passando a incorporar as atividades avaliativas da unidade nos anos subsequentes. Neste sentido, a aplicação da pesquisa também ocorreu durante todo o exercício de 2021.

O pedido de avaliação foi encaminhado em todas as manifestações respondidas conclusivamente durante o exercício e ficou disponível para o cidadão responder, de 01/01/2021 à 15/01/2022. Neste período, ocorreram apenas 203 respostas.

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”.

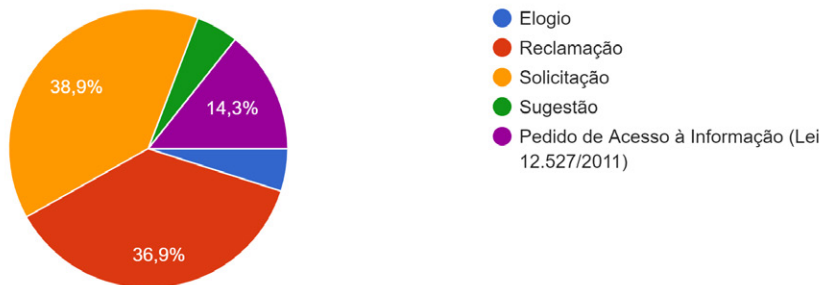
Como meta para compor o indicativo de desempenho, a Ouvidoria consignou em seu Plano de Ação e de Trabalho que buscava alcançar na somatória de “Bom e Muito bom”, em relação ao tempo de resposta, a satisfação de 60%, e na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, em relação ao serviço prestado,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

Deste modo, apresenta-se o questionário e resultado da pesquisa.

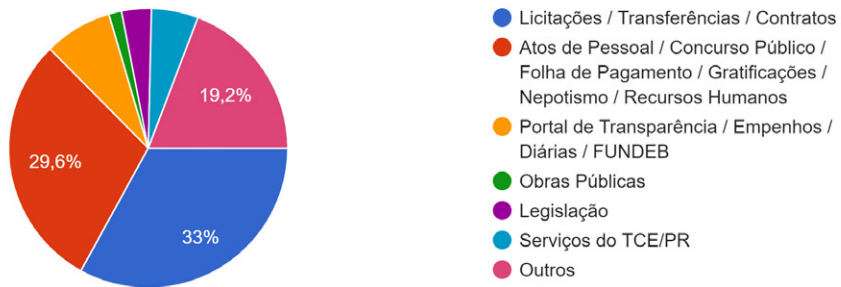
### 1. Qual foi a natureza de seu atendimento?

203 respostas



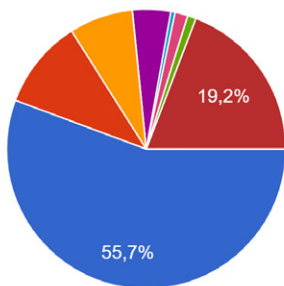
### 2. A que assunto se relaciona o seu pedido de atendimento?

203 respostas



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

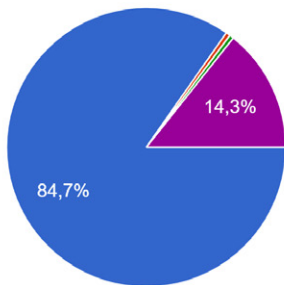
203 respostas



- 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?

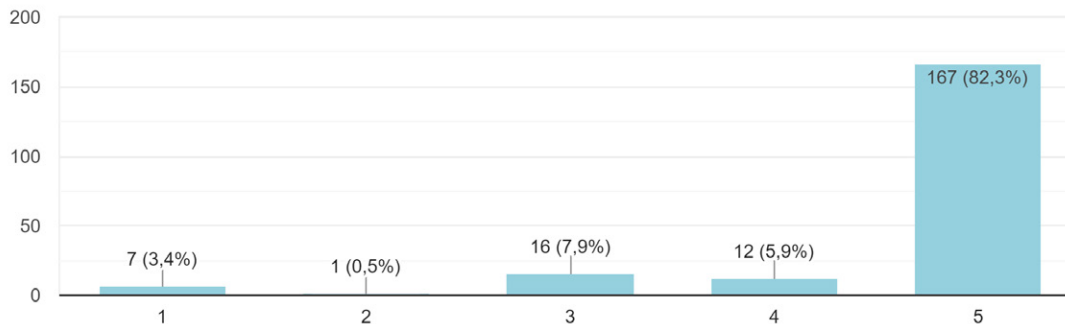
203 respostas



- Internet (Portal CPO - Conte Pra Ouvidoria)
- Telefone (0800)
- Pessoalmente
- Carta
- E-mail da Ouvidoria

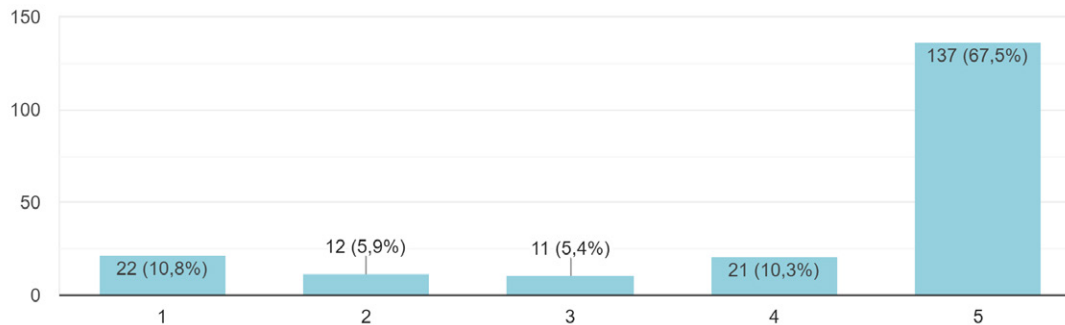
### 5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

203 respostas



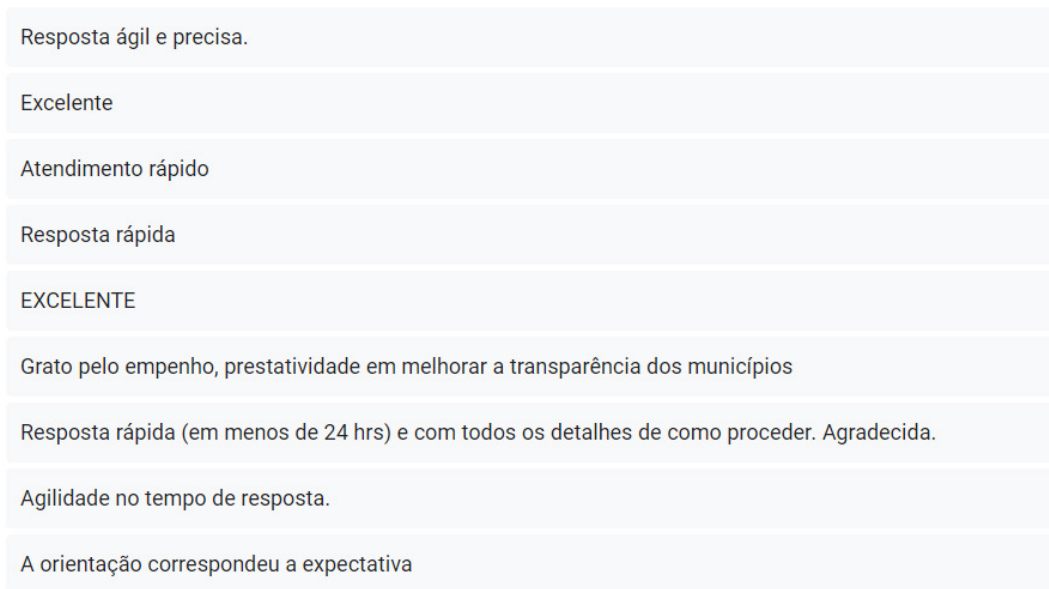
### 6. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria?

203 respostas



## 7. Justifique o seu grau de satisfação:

203 respostas

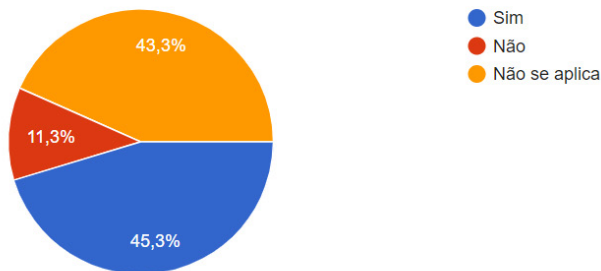


Resposta ágil e precisa.
Excelente
Atendimento rápido
Resposta rápida
EXCELENTE
Grato pelo empenho, prestatividade em melhorar a transparência dos municípios
Resposta rápida (em menos de 24 hrs) e com todos os detalhes de como proceder. Agradecida.
Agilidade no tempo de resposta.
A orientação correspondeu a expectativa

\* **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.

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?

203 respostas



Diante dos dados expostos, é possível observar que em relação ao tempo de resposta, onde a meta era 60% de satisfação, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, alcançou a satisfação de 88,20%, demonstrando atendimento dos prazos e retorno positivo da sociedade neste quesito.

SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO  
TEMPO DE RESPOSTA: **88,20%**



SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO  
SERVIÇO PRESTADO: **77,80%**



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 77,80%, também batendo a meta elencada.

### 3. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

Os pedidos podem ser formulados pelos seguintes meios:

- a. preenchimento de formulário eletrônico no Portal deste Tribunal;
- b. peticionamento eletrônico via e-contas Paraná;
- c. telefone, pela linha direta com a Ouvidoria (0800); e
- d. por 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 2021 foram recebidos através do Sistema desta Ouvidoria, Conte Pra Ouvidoria - CPO, 191 manifestações classificadas pelo cidadão como Pedido de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Contudo, quando da análise de triagem pela Ouvidoria de Contas, foi possível observar que em 31 destas manifestações, em que pese o interessado cadastrar como um requerimento de acesso, na verdade tratava-se de situações vinculadas à Lei 12.527/2011, mas que não eram propriamente requerimentos de acesso, em sua grande maioria o cidadão queria informações sobre como realizar um pedido, qual o caminho adequado e informações sobre prazos.

Em alguns casos até era um requerimento de acesso à informação, 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, não ensejando seu encaminhamento para autuação e distribuição nos termos da Lei.

Assim, após análise de triagem, foram encaminhadas para verificação, autuação e distribuição, junto à Diretoria de Protocolo – DP, 160 manifestações, classificadas como pedido de acesso à informação e que observavam o disposto na Lei 12.527/2011 e Resolução 45/2014 deste Tribunal de Contas.

Destaca-se que seguindo os critérios da Resolução 45/2014 deste Tribunal, a Diretoria de Protocolo autuou do total de 160 manifestações, apenas 132, como novos processos de acesso à informação, onde a origem se deu pela Ouvidoria de Contas. Dos demais, 15 foram autuados como Requerimentos de Externos e os outros 13 receberam resposta orientativa por parte da Diretoria de Protocolo.

### 3.1. DO TOTAL DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

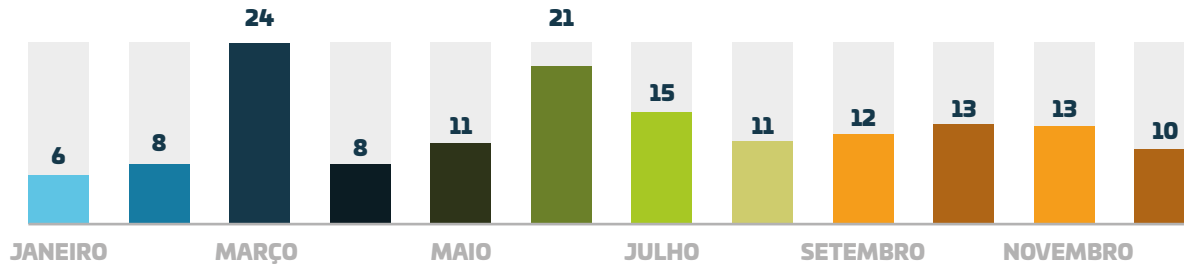
Como já mencionado, os pedidos de acesso à informação podem ser formulados via Ouvidoria, pelos canais de comunicação da unidade ou remotamente por meio de peticionamento eletrônico, via e-contas Paraná ou por correspondência.

Dentre o total recepcionado pela Ouvidoria (atuados pela Diretoria de Protocolo nos termos da Lei 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 2021 tramitaram neste Tribunal de Contas o total de 152 processos formais de pedidos de acesso à informação, que foram recepcionados desta forma:

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (ATUADOS)	QUANTIDADE
Protocolo via Diretoria de Protocolo	20
Registrados via Ouvidoria e atuados pela Diretoria de Protocolo	132
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>

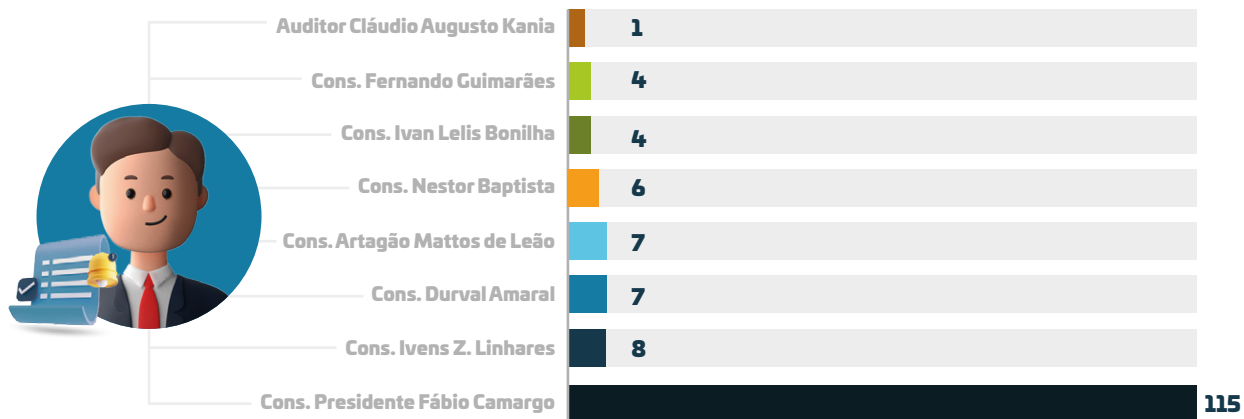
O quantitativo de processos atuados mês a mês, como pedido de acesso à informação, poderá ser visualizado no gráfico abaixo:

## AUTUAÇÃO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (DISTRIBUIÇÃO MENSAL)



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

A distribuição dos pedidos de acesso à informação ocorreu conforme vinculação da solicitação, seguindo critérios regimentais, assim se apresentando:



### 3.3. DOS REQUERENTES DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

Considerando dados gerenciais obtidos juntamente com a Diretoria de Protocolo, é possível observar de forma genérica que os requerentes se dividem da seguinte forma:

REQUERENTES / SEXO	QUANTIDADE
MASCULINO	108
FEMININO	39
PESSOA JURÍDICA E AFINS	05
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>

## 4. DAS CERTIFICAÇÕES E DOS REGISTROS PROCESSUAIS

Frente às atribuições e determinações regimentais, que estipulam que compete à Ouvidoria de Contas proceder com a certificação nos processos de pedido de acesso à 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 2021 a unidade procedeu com a certificação e/ou registro em **150 processos** em atenção ao Art. 13 da Resolução 45/2014 e Art. Art. 276. § 2 do Regimento Interno deste Tribunal de Contas.

## 5. DA PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES INTERNAS E EXTERNAS

Ao longo do período mencionado neste relatório, diversas reuniões foram realizadas, todas com o objetivo de contribuir e aprimorar as atividades internas e externas. Os principais encontros são destacados abaixo:

- V. Reuniões com o Comitê Técnico das Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social dos Tribunais de Contas do Brasil – Organizada pelo Instituto Rui Barbosa;
- VI. Reuniões para contribuir com o Programa De Avaliação De Contas Municipais De Governo – PROGOV – TCE-PR. Discussão sobre “Ouvidoria nas Contas de Governos Municipais” – Aspectos da Lei 13.460/2017 e Lei 12.527/2011;

- VII. Reunião do Comitê Técnico das Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social dos Tribunais de Contas do Brasil – Organizada pelo Instituto Rui Barbosa com o Ministério da Economia do Governo Federal, para conhecer o Programa “Rede+Brasil”, visando uma ação de governança colaborativa para o desenvolvimento de atividades que impactam nas atividades de Ouvidoria;
- VIII. Reunião com a Escola de Gestão Pública do Tribunal de Contas para discutir e pensar em um plano de capacitação voltado ao exercício do controle social e ao fomento da transparência pública para o período 2021/2022;
- IX. Reunião de aprovação do Plano de Gestão e Plano de Trabalho da Ouvidoria para o Biênio 2021/2022;
- X. Reunião de apresentação à Diretoria Geral das propostas de alteração regimental e de edição de nova Resolução da Ouvidoria de Contas;
- XI. Reuniões com mais de 27 Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil para a troca de experiências e aprimoramento das atividades internas, com foco no MMD-TC/2022 (Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas 2022);
- XII. Reunião com a Comissão de Governança e estudos da LGDP do Tribunal de Justiça do Paraná.

O objetivo central das reuniões era o intercâmbio de informações e o aprimoramento das atividades de Ouvidoria.

## 6. DA REALIZAÇÃO E DA PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM CURSOS E EVENTOS

### ► OUVIDORIA DAY

Evento *online* nacional alusivo ao Dia do Ouvidor.

O encontro virtual foi promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCE-ES) com o apoio do Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB) e das ouvidorias dos demais TCs do Brasil.

Tal evento foi acompanhado ao vivo por cerca de 500 espectadores no canal da Escola de Contas Públicas do TCE-ES no Youtube, onde está disponível a gravação na íntegra da reunião. Após o evento mais de 2.330 pessoas já visualizaram a gravação.

**Na ocasião, o Ouvidor do TCE-PR proferiu a palestra com o tema “Ouvidoria Proativa e a Humanização no Atendimento”.**

O Ouvidoria Day teve como objetivo fomentar a criação, a implementação e o fortalecimento das ouvidorias dos órgãos sob a jurisdição dos TCs, bem como, discutir o papel dessas unidades nas instituições públicas, com orientações às ouvidorias para promover uma boa governança, em prol de uma gestão pública mais eficiente, eficaz e regular, estimulando o controle social, o exercício da cidadania e a consolidação da democracia.

## ▶ SEMINÁRIO DE CONTROLE SOCIAL E OUVIDORIA

O Seminário de Controle Social e Ouvidoria foi promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina. O evento foi acompanhado ao vivo por mais de 350 espectadores no canal do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina no Youtube, onde está disponível a gravação da apresentação. Após o evento, quase 1.200 pessoas já visualizaram a gravação.

Na ocasião, o Ouvidor do TCE-PR proferiu a palestra com o tema “A Ouvidoria como Ferramenta de Participação Social”. Entre outros aspectos, foi abordada a participação social como um direito constitucional, oportunidade em que foi explicado o funcionamento das Ouvidorias e as formas de atuação do controle social sobre o gasto público.

## ▶ 1º ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS PÚBLICAS – ENOP

O 1º Encontro Nacional das Ouvidorias Públicas foi promovido pelo Tribunal Regional Eleitoral e teve como objetivo o intercâmbio de conhecimento, informações e experiências entre as ouvidorias, visando o fortalecimento das ouvidorias e a divulgação de modernas técnicas e ferramentas para o aprimoramento do serviço público.

O Ouvidor do TCE foi convidado para palestrar representando o TCE-PR.

## ▶ ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS E CORREGEDORIAS 2021 - ENCO 2021

Promovido pelo Instituto Rui Barbosa - IRB, o ENCO 2021 foi organizado em parceria com o Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA) e do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCM-PA).

Na ocasião o Ouvidor do TCE-PR contribuiu com a organização do evento e ajudou na Coordenação da Reunião Técnica das Ouvidorias, oportunidade em que apresentou e propôs a realização de uma “Força Tarefa” para o aprimoramento das atividades das Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil.

## ▶ LANÇAMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS DO TCE-ES

Na ocasião o Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), Patrick Machado, foi um dos palestrantes convidados para o lançamento da Rede TCE-ES de Ouvidorias Integradas.

O intuito da iniciativa era integrar a atuação da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Espírito Santo com as ouvidorias de outros órgãos públicos daquele estado.

## 6.1. APRESENTAÇÃO DE DIAGNÓSTICO DE OUVIDORIAS NO 2º CONGRESSO INTERNACIONAL DOS TC'S

Após coordenar uma “Força Tarefa”, que buscou avaliar a estrutura das ouvidorias e sua adequação e atualização em relação à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), à Lei de Proteção, Participação e Defesa dos Usuários do Serviço Público (Lei 13.460/2017) e à recente Lei Geral de Proteção de Dados

Pessoais (Lei 13.709/2018) e, após verificar o andamento da elaboração, divulgação e atualização das Cartas de Serviço ao Usuário do Serviço Público por essas estruturas fundamentais ao exercício do controle social, o Ouvidor do Tribunal de Contas, representando a Ouvidoria do TCE, apresentou um diagnóstico das ouvidorias durante reunião do Comitê Técnico de Ouvidorias, Corregedorias e Controle Social do Instituto Rui Barbosa (IRB), em João Pessoa (PB).

Na ocasião 24 ouvidorias de TCs participaram do encontro, sendo: 20 estaduais, três municipais e a Ouvidoria do Tribunal de Contas da União (TCU).

A reunião foi um dos eventos técnicos que integram a programação do 2 Congresso Internacional dos Tribunais de Contas.

## 7. 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 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.

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 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.

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 2021, a área elaborou os seguintes documentos que foram aprovados e encontram-se disponíveis no site do TCE-PR:

- a. Relatório Anual de Atividades – 2020;
- b. Plano de Gestão 2021;
- c. Plano de Trabalho 2021/2022;

- d. Instrução Normativa 144/2021;
- e. Projeto de Proposta de Resolução para adequação das competências regimentais da Ouvidoria.

Ressalta-se que um Projeto de Proposta de Resolução para atualização e adequação das atividades de Ouvidoria e sua política, foi elaborado ainda em 2021 e deverá tramitar pelo Tribunal em 2022.

## CONCLUSÃO E AVALIAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná teve como objetivo principal o desenvolvimento e aperfeiçoamento de ações que assegurassem maior efetividade e eficiência na fiscalização da gestão pública, buscando constante interação com a sociedade. 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 possibilitassem melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, pois a proposta, ao longo de 2021, foi a de justamente transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pela Instituição e pelos entes jurisdicionados.

Fomentando o controle social e a implementação de Ouvidorias públicas, a Ouvidoria de Contas participou de diversos cursos e eventos internos e externos.

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

**PATRICK MACHADO**

Ouvidor de Contas

**CLEUSA MARA VENDRAMIM MARCHAUKOWSKI**

Gerente de Serviço de Informação ao Cidadão





**TCEPR**

TRIBUNAL DE CONTAS  
DO ESTADO DO PARANÁ



# **OUVIDORIA**

## **DO TCE-PR**

*A serviço do cidadão*