



MEMÓRIA DA 59ª REUNIÃO ORDINÁRIA

REDE DE CONTROLE DA GESTÃO PÚBLICA – 2023

Ao primeiro dia do mês de dezembro de 2023, das 10 às 11h30min, realizou-se por videoconferência a 59ª Reunião Ordinária da Rede de Controle da Gestão Pública. Estavam presentes os representantes das seguintes Instituições: Advocacia-Geral da União – AGU; Controladoria-Geral do Estado do Paraná – CGE/PR; Ministério Público de Contas do Estado do Paraná – MPC-PR; Receita Federal do Brasil – RFB; Procuradoria-Geral do Estado do Paraná – PGE/PR; Tribunal de Contas do Estado do Paraná – TCE/PR; Tribunal de Contas da União – TCU; Tribunal de Justiça do Estado do Paraná – TJPR e Tribunal Regional Eleitoral do Paraná – TRE/PR. A sessão foi presidida pela Chefe de Gabinete da CGE/PR, **Helena Theresinha Kovalski**, e secretariada pelo Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.

Helena (CGE/PR), representando a Coordenadora Executiva, abriu a reunião, cumprimentando e agradecendo a presença das autoridades presentes. Passou a palavra para **Hillene (TRE/PR)**, que cumprimentando a todos, informou a disponibilização pelo chat, de um link (para preenchimento do nome completo e da Instituição em que atua), para o registro de presença.

Helena (CGE/PR) agradeceu e deu início à pauta – *Aprovação da Ata da 58ª Reunião Ordinária*, encaminhada com o ofício de convocação. Houve anuência dos seus termos, pelos membros do Colegiado, restando aprovada a ata, por unanimidade.

Dando seguimento, **Helena (CGE/PR)** passou para o próximo assunto da pauta – *Novo Regimento Interno*, informando que no dia 06 de novembro foi realizada reunião específica para aprovação do Regimento Interno da Rede, o qual foi aprovado por unanimidade, com as ressalvas de inclusão das sugestões apresentadas, conforme ata da reunião específica disponibilizada no site. Abriu a palavra para manifestação. Não havendo manifestações, esclareceu que será feita a publicação no Diário Oficial do Estado e no Diário Oficial da União.



Prosseguindo com a pauta, **Helena (CGE/PR)** passou para o debate sobre o *Ofício nº 46250/2023 – TCU/Seproc – Relatório de Acompanhamento do Força Tarefa Cidadã*, enviado na convocação da reunião anterior, por meio do qual o Tribunal de Contas da União (TCU) encaminhou à Rede de Controle, para ciência, o Acórdão 1911/2023-TCU-Plenário, que trata de processo de acompanhamento para avaliar e propor ações de melhoria da transparência nos municípios e implementar estratégia de atuação de controle do TCU, no sentido de coibir e corrigir práticas em desacordo com a transparência pública em entes das esferas estadual e municipal, quando da gestão de recursos federais, solicitando às Redes dos Estados adotar, a seu critério, medidas de sua competência no sentido de complementar as ações lideradas pelo TCU. Informou que 3 municípios paranaenses foram referidos. Abriu a palavra para o debate.

Carlos Eduardo (TCU) informou que a intenção é fazer uma grande avaliação do Programa Minha Casa Minha Vida, usando os mecanismos do projeto Força Tarefa Cidadã, em parceria com os Observatórios Sociais, para fortalecer o compromisso com a transparência pública e produzir, a partir daí, com auxílio da inteligência artificial, o 1º Acórdão com linguagem cidadã, com linguagem simples. A ação visa incrementar o alcance da fiscalização.

Helena (CGE/PR) agradeceu a participação, pontuando a importância de trazer esse conteúdo ao conhecimento dos demais integrantes do colegiado. Salientou que o tema não se exaure nesse encontro, ficando aberto o debate para as próximas reuniões.

Dando sequência a pauta **Helena (CGE/PR)** informou que para a reunião de encerramento, foi convidado o colega Yohhan Garcia de Souza (Ouvidor-Geral do Estado) para apresentar *A experiência da Ouvidoria-Geral do Estado do Paraná como ferramenta de gestão*.

Yohhan (Ouvidoria-Geral/CGE/PR), cumprimentando a todos, agradeceu a oportunidade. Pontuou que a Ouvidoria necessita do apoio da Alta Administração e que, atualmente, responde pela Ouvidoria-Geral do Estado, dentro da CGE, com total respaldo da Controladora-Geral, agradecendo na pessoa da Helena (CGE/PR) à Drª



Luciana (CGE/PR). Salientou que o papel da Ouvidoria vai muito além de ser um canal de escuta, devendo ser entendida como importante ferramenta estratégica de gestão, de inteligência (em razão das informações recebidas).

Iniciou a apresentação com a linha do tempo, esclarecendo que a Ouvidoria nasceu na Suécia, em 1809, onde foi criada a figura do *Ombudsman*, com o objetivo de receber, avaliar e encaminhar as queixas dos cidadãos, relacionadas a serviços públicos. No Brasil Colônia, o Ouvidor tinha a missão de delatar aqueles que não pagavam os impostos. Esclareceu que a primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba. Posteriormente, em março de 1991, por meio do Decreto Estadual nº 22/1991, o Governo Estadual criou a Ouvidoria-Geral do Estado. Ressaltou que, para implantação de outras ouvidorias, é necessário esclarecer que a ouvidoria não é apenas um lugar de “boa ação”, mas sim, uma ferramenta de gestão administrativa, que simplifica e melhora o processo de gerenciamento de um órgão, guiando a gestão para a tomada de medidas assertivas, com base em dados reais e no funcionamento diário do órgão. Apresentou gráfico, onde foram exibidos dados, contendo número de manifestações, manifestações respondidas e em trâmite, número de atendimentos por ano, tempo médio de resposta, natureza dos atendimentos, procedência das demandas, atendimentos por mês, forma de contato, tipo de atendimento e identificação, razão pela qual, enfatizou que é preciso saber trabalhar os dados, pois são preciosos para a tomada de decisão pela gestão. Apresentou a tela com a base legal das ouvidorias, pontuando que, a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, deveria ser trabalhada nas escolas, para que todos tivessem conhecimento. Destacou ainda, a Resolução CGE 44/2023 que cria a Ouvidoria da Mulher Servidora. Informou que a Rede de Ouvidorias é composta por 83 ouvidorias Setoriais; 195 ouvidorias gerais municipais e 525 ouvidorias de saúde. Considerou que, para estruturar uma ouvidoria de forma objetiva e inteligente, é necessário: instrumento de gestão; fluxograma das ações; plano de trabalho; apresentação da ouvidoria para colegas e gestão; relatórios para as áreas técnicas; divulgação da Ouvidoria; registro de todas as manifestações; cursos e certificações; fazer parcerias e escrever trabalhos com as boas ações da Ouvidoria. Esclareceu que o instrumento de gestão pode ser a Lei, o Decreto, a Portaria ou a Resolução que cria a Ouvidoria,



indicando o que é a Ouvidoria, onde está no organograma, quem deve ser ouvidor (a), se o ouvidor terá cargo em comissão, etc. Discorreu sobre a necessidade do fluxograma das ações (IN CGE nº 07/2022), que deve ser observado pelos Agentes da Ouvidoria, de forma que, todos tenham conhecimento do fluxo no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação. Salientou a importância de um plano de trabalho para alcançar os objetivos/propósitos do órgão ou entidade, por meio da organização e sistematização das informações relevantes, e a necessidade de, antes de elaborar o plano, fazer uma análise SWOT (FOFA). Informou que o Plano de Trabalho da Ouvidoria CGE apresenta 9 (nove) iniciativas: 1) capacitação de novos servidores; 2) acompanhamento das manifestações para não expirarem; 3) cobrança de manifestações expiradas nas Ouvidorias Setoriais; 4) elaboração de nova cartilha do ouvidor; 5) visita técnica à Ouvidorias Setoriais; 6) projeto para aplicação dos recursos do BNDES; 7) criação de Conselho Consultivo de Ouvidores; 8) proposta de regulamentação da Lei 13.460/2017 e, 9) proposta de regulamentação do sistema SIGO (Sistema Integrado para Gestão de Ouvidoria). Destacou a importância dos relatórios para as Áreas Técnicas e para a Alta Gestão, como um passo à frente para diminuir as demandas, no sentido de que a Ouvidoria deve ser entendida como um setor inteligente e que aponta para a área técnica (subsídio). Discorreu sobre o Núcleo de Informações Estratégicas, formado por servidores que avaliam todas as denúncias, permitindo monitorar as reclamações ou a natureza das denúncias que necessitam de atenção e providência imediata dos gestores. Apresentou gráfico com a quantidade de manifestações de assédio registradas de 2011 a 2020 e informou a participação da Ouvidoria em 40 palestras sobre o tema, além da divulgação de material de combate ao assédio. Salientou a importância de realizar o registro de todas as manifestações, tanto em relação ao atendimento completo quanto ao pronto atendimento, uma vez que se não há o registro, o gestor não tem conhecimento que aquela área tem que ser melhorada. Na sequência, discorreu sobre o SIGO, ressaltando que é o melhor sistema de ouvidoria do Brasil, pois, além do encaminhamento de denúncias, reclamações e manifestações, é possível acessar o histórico, fazer auditorias de acessos; observar alertas de prazo; confirmação de leitura; etiqueta “Atenção”; clonar demanda; responsável, pesquisa de satisfação, servidores/empresas e banco de dados. Além disso, é possível fazer o controle do tempo de resposta ao cidadão, obter dados estatísticos e fazer o cruzamento de



dados. Ressaltou a importância de os ouvidores realizarem os cursos e as certificações. Noticiou que o Paraná conquistou o 1º e o 2º lugares no concurso nacional de ouvidorias com *as medidas de proteção ao denunciante*, que conquistaram o primeiro lugar, e o *Programa CGE Itinerante*, que foi classificado em segundo lugar. Destacou a criação da Ouvidoria da Mulher Servidora, com escuta e acolhimento de forma resguardada e compreensiva; atendimento presencial ou telefônico por servidor capacitado, preferencialmente do gênero feminino; implantação de URA no 0800 da OGE; atendimento presencial, preferencialmente, em local reservado, e fornecimento de informações e orientações sobre serviços da rede de apoio. Finalizou informando que a Ouvidoria teve participação no Congresso de Governança Pública da CGE/PR – 4º Simpósio Paranaense de Combate à Corrupção realizado nos 20 e 21 de novembro do corrente ano. Agradeceu novamente e encerrou a apresentação.

Helena (CGE/PR) elogiou o trabalho da Ouvidoria, enaltecendo o avanço que representa a criação da Ouvidoria da Mulher Servidora e agradeceu Yohhan (CGE/PR), pela disponibilidade e pela apresentação.

A seguir, **Helena (CGE/PR)**, noticiou o próximo assunto a ser tratado – *Relato das Comissões Permanentes*, informando que em relação à Comissão de Prevenção e Controle Social, o Coordenador Matheus Klaus (CGE/PR) não estava presente, indagou a Yohhan (CGE/PR), que também é integrante da Comissão, se havia algum apontamento a ser feito, ao que **Yohhan (CGE/PR)**, respondeu negativamente.

Em seguida, passou a palavra para **Conrado (CGE/PR)** Coordenador da Comissão Permanente de Intercâmbio de Informações e Inteligência, que expôs que na última reunião foi noticiado um estudo de viabilidade para a revitalização do “portal dos municípios”, desenvolvido pela Celepar, com o apoio do MPPR, mas que tendo solicitado informações, ainda não houve o retorno.

Helena (CGE/PR) agradeceu as exposições e comentou que em relação à Comissão de Capacitação e Proposição Legislativa, aguarda-se a indicação de substituto de **William Gil (MPPR)**. Informou, ainda, que foi encaminhado um formulário aos integrantes da Rede, para sugestão de assuntos de interesse para pauta, tendo sido



apresentadas 17 proposições, das quais destacam-se 4: boas práticas dos órgãos e entidades partícipes; políticas públicas; controle social; governança e transparência.

Abriu a palavra para manifestações e nada mais havendo a tratar, **Helena (CGE/PR)** encerrou a reunião, agradecendo a presença e a colaboração de todos.

DELIBERAÇÕES			
nº	Ação	Responsável	Previsão
1	Conhecimento, estudo e debate do Acórdão do TCU 1911/2023	Membros do Colegiado	Próxima reunião do Colegiado