

# Plano de Ação da Ouvidoria

ALCANÇANDO METAS DE FORMA EFICIENTE

PREPARADO POR:

OUVIDORIA DE CONTAS



APRESENTADO EM:

ABRIL/2025



# Sumário

03

ONDE ESTAMOS

04

APRESENTAÇÃO

05

UNIDADE RESPONSÁVEL

06

SIGLAS DAS UNIDADES

07

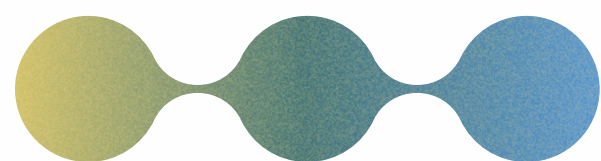
PLANO DE AÇÃO

08

STATUS DE OBJETIVO

# Onde Estamos Agora

O relatório abaixo descreve as ações que esta Ouvidoria de Contas firmou comprometimento para o biênio de 2025 - 2026.

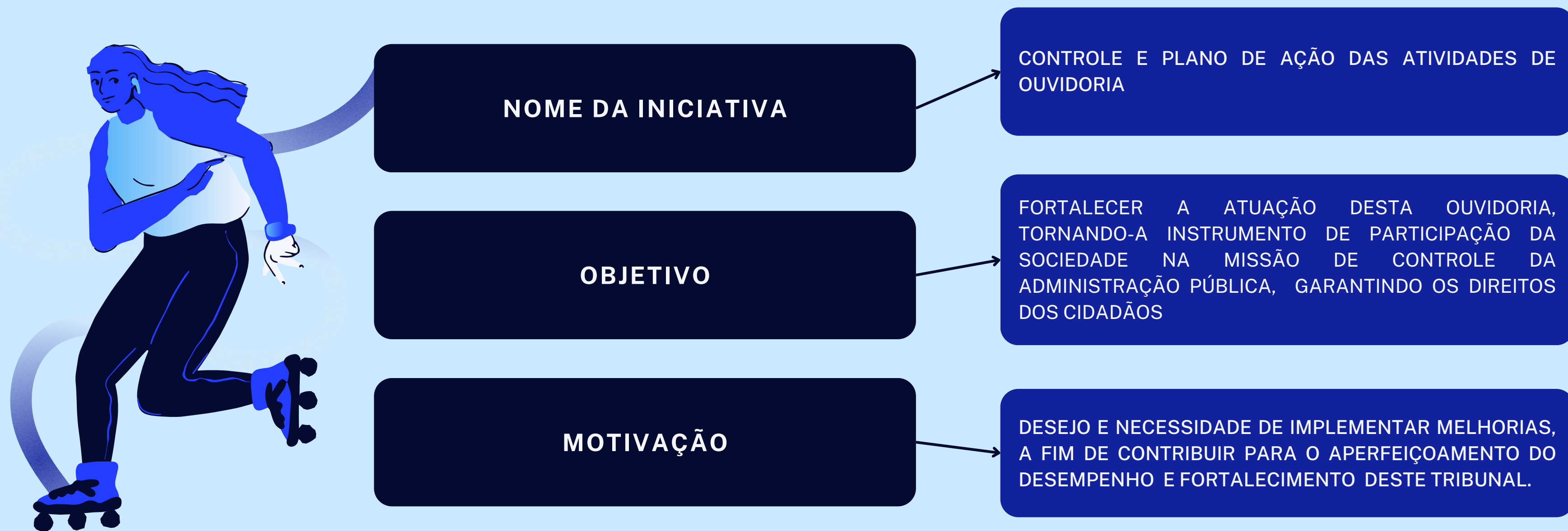


[Voltar para o Sumário](#)



# APRESENTAÇÃO

Listamos aqui todos os objetivos da Ouvidoria e as justificativas para as ações implantadas.



# UNIDADE RESPONSÁVEL

Este Plano de Ação foi gerido em janeiro de 2025 pela equipe da Ouvidoria de Contas que se apresenta.



**OUVIDOR GERAL**

PATRICK MACHADO



**GERENTE DE  
ATENDIMENTO**

CLEUSA  
VENDRAMIN



**SERVIDOR**

CLEITON  
CRISOSTOMO



**SERVIDORA**

ANA CAROLINA  
LOFRANO



**ESTAGIÁRIA**

LETÍCIA  
AGUIRRE



**ESTAGIÁRIA**

KAROLINE  
PESTANA



**TERCERIZADA**

LARISSA  
PLINTA

# SIGLAS DAS UNIDADES

Segue ao lado os nomes das unidades técnicas referidas neste documento através de siglas.



[Voltar para o Sumário](#)

## **GP**

Gabinete da Presidência

## **DG**

Diretoria - Geral

## **EGP**

Escola de Gestão Pública

## **DCS**

Diretoria de Comunicação Social

## **SEPLAN**

Secretaria de Governança,  
Planejamento e Gestão Estratégica

## **DTI**

Diretoria de Tecnologia da  
Informação

## **CACS**

Coordenadoria de Atendimento  
ao Jurisdicionado e de Controle  
Social

# Plano de Ação

PROCURAMOS EXPOR DE FORMA FACILITADA O PLANO DE AÇÃO DEFINIDO PARA ALCANÇAR CADA OBJETIVO.

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 1	Elaborar Plano de Ação/Trabalho de Atividades da Ouvidoria 2025/2026.	Documento que elenque as atividades a serem desenvolvidas durante o biênio 2025/2026, onde fique evidenciado: a) objetivos, b) metas, c) prazos de execução e d) responsáveis pela atividade.	OUVIDORIA	Abril de 2025.	Concluída
OBJETIVO 2	Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência pública e quantidade de pessoas capacitadas nesses eventos.	Realizar medição anual dos resultados obtidos em 2024 quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência.	OUVIDORIA	2ª Quinzena de fevereiro de 2025 (ref. 2024).	Concluída
OBJETIVO 2.1	Idem ao Objetivo 2	Realizar medição anual dos resultados obtidos em 2025, quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência.	OUVIDORIA	2ª Quinzena de fevereiro de 2026 (ref. 2025).	Concluída

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 3	Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazos de atendimento ao cidadão.	Realizar medição dos resultados obtidos em 2024 , quanto ao cumprimento de prazos para atendimento das manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas.	OUVIDORIA	Fevereiro de 2025.	Concluída
OBJETIVO 3.1	Idem ao Objetivo 3.	Realizar medição dos resultados obtidos por intermédio de pesquisa de satisfação realizada nos exercícios de 2025, quanto à satisfação do Usuário da Ouvidoria de Contas e ao tempo de resposta às manifestações.	OUVIDORIA	2ª Quinzena de fevereiro de 2026 (ref. 2025).	Concluída

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 4	Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazos de atendimento ao cidadão.	Realizar medição dos resultados obtidos por intermédio de pesquisa de satisfação realizada no exercício de 2024, quanto à satisfação do Usuário da Ouvidoria de Contas e ao tempo de resposta às manifestações	OUVIDORIA	Fevereiro de 2025.	Concluída
OBJETIVO 4.1	Idem ao Objetivo 4.	Realizar medição dos resultados obtidos por intermédio de pesquisa de satisfação realizada no exercício de 2025, quanto à satisfação do Usuário da Ouvidoria de Contas e ao tempo de resposta às manifestações.	OUVIDORIA	2ª Quinzena de fevereiro de 2026 (ref. 2025).	Concluída

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 5	Elaborar Relatórios de atividades.	Documento que demonstre as atividades desenvolvidas no ano de 2024, com demonstração dos resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas com base nas metas e nos indicadores de desempenho propostos.	OUVIDORIA	Fevereiro de 2025.	Concluída
OBJETIVO 5.1	Idem ao Objetivo 5.	Documento que demonstre as atividades desenvolvidas no ano de 2025, com demonstração dos resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas com base nas metas e nos indicadores de desempenho propostos.	OUVIDORIA	2ª Quinzena de fevereiro de 2026 (ref. 2025).	Concluída

OUVIDORIA

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 6	Realizar o evento Ouvidoria Day nos anos 2025-2026.	Evento de capacitação aos Ouvidores Municipais no ano de 2025.	OUVIDORIA	Março de 2025.	Concluída
OBJETIVO 6.1	Idem ao Objetivo 6.	Evento de capacitação aos Ouvidores Municipais no ano de 2026.	OUVIDORIA	Março de 2026.	OUVIDORIA

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 7	Disponibilizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário e solicitar atualizações, quando necessário.	Documento que servirá de meio informativo ao cidadão quanto aos serviços prestados pelo Tribunal de Contas, de como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos, conforme fixado na Lei nº. 13.460/2017.	CACS	Atualização constante ou minimamente de forma anual (Julho 2025 e Julho 2026).	Em andamento
OBJETIVO 8	Criar novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria.	Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, vinculados à nova Resolução e Sistema Conte Pra Ouvidoria - CPO.	OUVIDORIA	Dezembro de 2026.	Em andamento

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 9	Propor à Escola de Gestão Pública e participar de cursos/ações de estímulo ao controle social e à transparência pública.	Propor à EGP a realização de eventos de estímulo ao Controle Social e à transparência em consonância com o plano de capacitação da Escola de Gestão Pública deste Tribunal de Contas e participação em eventos de outros órgãos/TCE's.	OUVIDORIA	Março à Dezembro de 2025 e Janeiro à Dezembro de 2026.	Em andamento
OBJETIVO 10	Colaborar com a Diretoria de Comunicação Social, Diretoria de Tecnologia da Informação e Comissão Responsável na reestruturação do Site do TCE-PR (espaço da Ouvidoria no Portal).	Reestruturação da página da Ouvidoria junto ao site deste Tribunal de Contas, aperfeiçoando ferramentas e informações disponíveis, tornando a linguagem mais acessível e cidadã.	OUVIDORIA, DCS,DTI, OUTROS	Conforme calendário estipulado pela Comissão Responsável em continuidade com as ações em andamento iniciadas em 2024 e continuadas durante o Biênio de 2025/2026 (atividade constante).	Concluída

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 11	Participar das discussões e contribuir à adaptação do TCE a Lei Federal nº. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.	Contribuir com o processo de implementação, adequação, revisão, monitoramento, incentivo, orientação e atualização que visem a aplicação e o cumprimento da Lei nº 13.709/2018, no TCE-PR.	OUVIDORIA	Caráter permanente, multidisciplinar, vinculado ao Gabinete da Presidência.	Em andamento
OBJETIVO 12	Participar das discussões e contribuir para a adaptação do TCE à Lei Federal nº 14.540/2023 e à Resolução TCE n.º 115/2024 quanto à Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à discriminação.	Contribuir com o processo de implementação, sensibilização, adequação, revisão, monitoramento, incentivo, orientação e atualização que visem a aplicação e o cumprimento da Lei nº 14.540/2023 e da Resolução n.º 115/2024 que versa quanto à Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e a discriminação.	OUVIDORIA	Caráter permanente, multidisciplinar.	Em andamento

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 13	<b>Criação e Estruturação do canal para o recebimento das manifestações de Assédio e Discriminação em atenção à Política de Prevenção Interna</b>	Criação e estruturação do Canal, para o registro das manifestações de modo interno, em atendimento a Política de Prevenção e Enfrentamento ao assédio e à discriminação, bem como, aos critérios de avaliação do MMDTC.	OUVIDORIA E DTI	Julho de 2025.	Concluída
OBJETIVO 14	<b>Criação de cartilha orientativa sobre Assédio e Discriminação</b>	Cartilha orientativa sobre Assédio e Discriminação.	OUVIDORIA	Junho 2025.	Concluída

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 15	<b>Promover a sensibilização e dar cumprimento à Política para o exercício de Controle Social.</b>	Ações integradas de sensibilização quanto às atribuições das unidades responsáveis pelo Controle Social e quanto ao cumprimento da política de modo a nos consolidarmos como um Tribunal de Contas mais próximo da sociedade.	OUVIDORIA, CACS, EGP E DCS	Abril a Dezembro de 2025 e Janeiro a Dezembro de 2026.	<b>Em andamento</b>
OBJETIVO 16	<b>Realizar curso de Certificação em Ouvidoria</b>	Curso de certificação em Ouvidoria, cujo objetivo é ampliar as capacidades para a atuação cada vez mais qualificada das Ouvidorias Municipais perante as legislações que regem a participação da sociedade na vida pública, o acesso à informação, a proteção de dados, a simplificação do serviço público e a Comunicação simples e não violenta.	OUVIDORIA E EGP	Maior a Dezembro de 2025 e Janeiro a Dezembro de 2026.	<b>Reprogramado para 2027</b>

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 17	Gravação de cursos sobre Ouvidoria e atendimento ao Público	Curso on-line abordando os principais normativos aplicados às atividade de Ouvidoria e, em especial, a Comunicação simples e não violenta.	OUVIDORIA E EGP	Junho 2026.	Concluído
OBJETIVO 18	Realização de oficinas de Ouvidoria, com os conteúdos escolhidos pelos Entes Jurisdicionados, conforme suas dificuldades	Realização de pesquisa anual formulada para as Ouvidorias municipais, visando o levantamento de informações e consequentemente a capacitação e o aperfeiçoamento dessas unidades conforme suas necessidades de aprendizado.	OUVIDORIA E EGP	Durante o biênio de 2025 e 2026.	Reprogramado para 2027

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 19	Realização bimestral de oficinas para o público interno do Tribunal, visando a sensibilização e orientação sobre o tema "Assédio e Discriminação"	Realização de oficinas com o tema que se embasa no assédio e discriminação, para promover o conhecimento e a conscientização do público interno do Tribunal de Contas.	OUVIDORIA, EGP E DGP	Abril a Dezembro de 2025 e Janeiro a Dezembro de 2026	Em andamento
OBJETIVO 20	Criação e edição de revista em forma de "gibi", e apresentações lúdicas demonstrando o TCE e a Ouvidoria como ferramenta de Controle Social	Criação de "gibi" interativo, buscando a demonstração lúdica das ferramentas e atribuições do Tribunal de Contas do Estado do Paraná e Ouvidoria de Contas.	OUVIDORIA	Março de 2026.	Reprogramado para 2027

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 21	Assinatura de Termo de Cooperação para cessão do Sistema utilizado pela Ouvidoria (CPO) ao TCE SC	Elaboração e assinatura de documento que elenque as condições necessárias para a cessão de uso do sistema desenvolvido pela Ouvidoria de Contas do TC-PR ao TCE-SC.	GP, OUVIDORIA, DG E DTI	Maio de 2025.	Concluído
OBJETIVO 22	Assinatura de Termo de Cooperação para cessão do Sistema utilizado pela Ouvidoria (CPO) a Prefeitura de Londrina	Elaboração e assinatura de documento que elenque as condições necessárias para a cessão de uso do sistema desenvolvido pela Ouvidoria de Contas do TC-PR ao Município de Londrina.	GP, OUVIDORIA, DG E DTI	Dezembro de 2026.	Em andamento

# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 23	<b>Dar cumprimento ao Termo de Cooperação com a CGU para fortalecimento das Ouvidorias Municipais e intercâmbio de informações</b>	Fortalecimento das Ouvidorias Municipais e intercâmbio de informações com a CGU quanto às Ouvidorias Municipais.	OUVIDORIA	Constante - Durante a vigência do Termo de Cooperação.	<b>Em andamento</b>
OBJETIVO 24	<b>Desenvolvimento do IEO - Índice de Efetividade das Ouvidorias</b>	O Índice de Efetividade das Ouvidorias - IEO, será um parâmetro instituído pela Ouvidoria de Contas do Paraná para identificar o grau de efetividade das Ouvidorias municipais do Estado do Paraná.	OUVIDORIA	Outubro 2026.	<b>Reprogramado para 2027</b>

OUVIDORIA

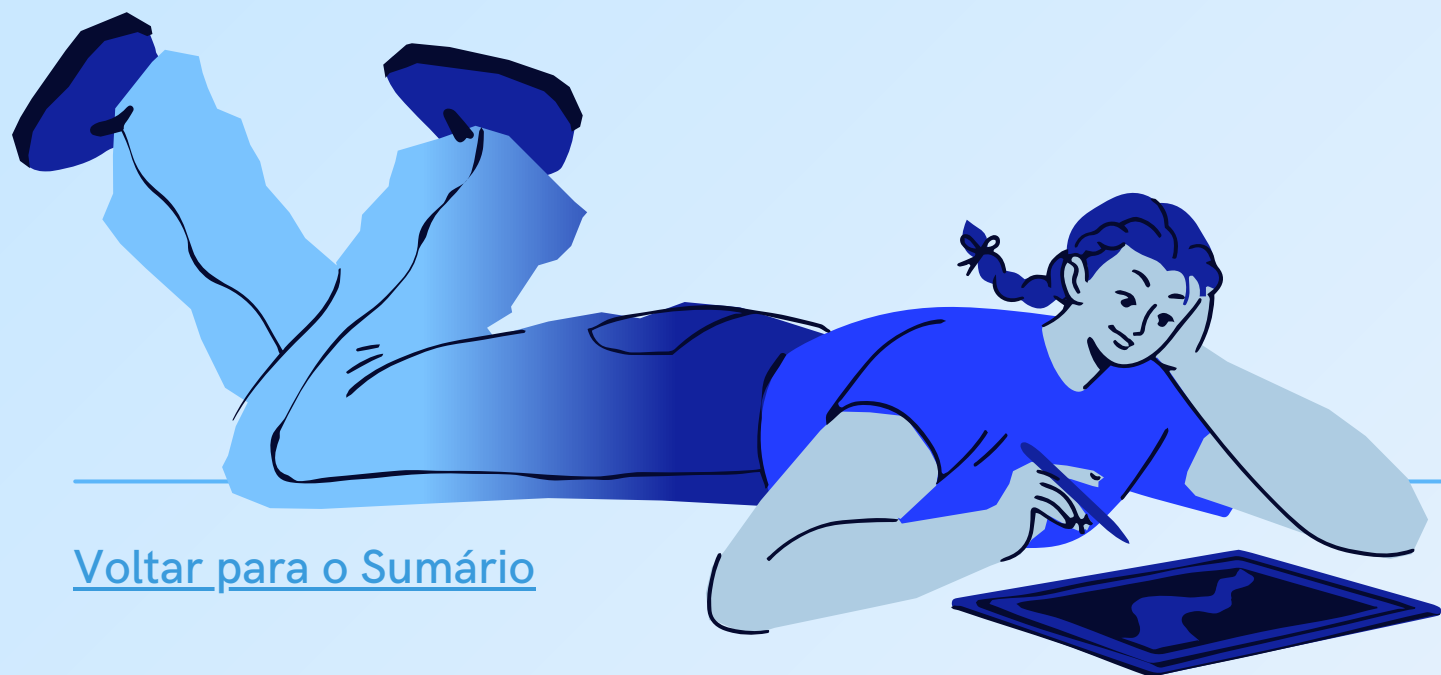
# Plano de Ação

METAS	TAREFAS	COMO?	RESPONSÁVEL	QUANDO?	STATUS
OBJETIVO 25	<b>Estudo da viabilidade do uso de Inteligência Artificial para o tratamento dos pedidos de acesso à informação</b>	Estudo da viabilidade técnica e operacional para o uso de Inteligência Artificial desenvolvida pelo TCE-RN para o tratamento dos pedidos de acesso à informação.	OUVIDORIA	Novembro de 2026.	Em andamento
OBJETIVO 26	<b>Elaborar novo Projeto de Resolução para tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.</b>	Elaboração de um novo Projeto de Resolução para atendimento da Lei Federal nº. 12.520/2011 e revogação da Resolução nº. 45/2014, que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.	GP, OUVIDORIA E DG	Novembro de 2026.	Em andamento

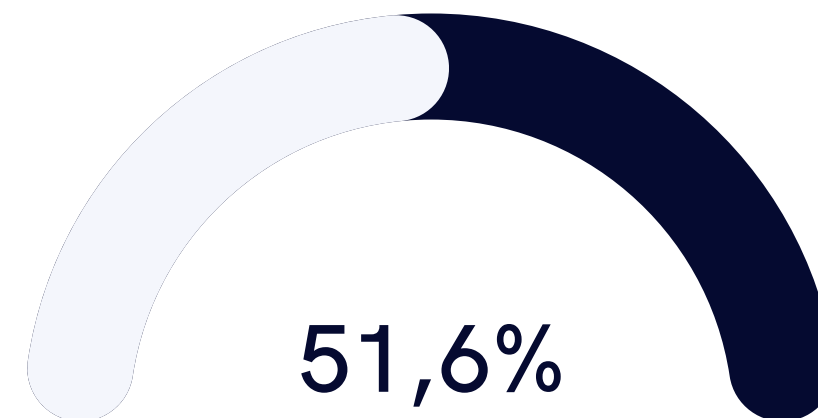
OUVIDORIA

# Status de Objetivos

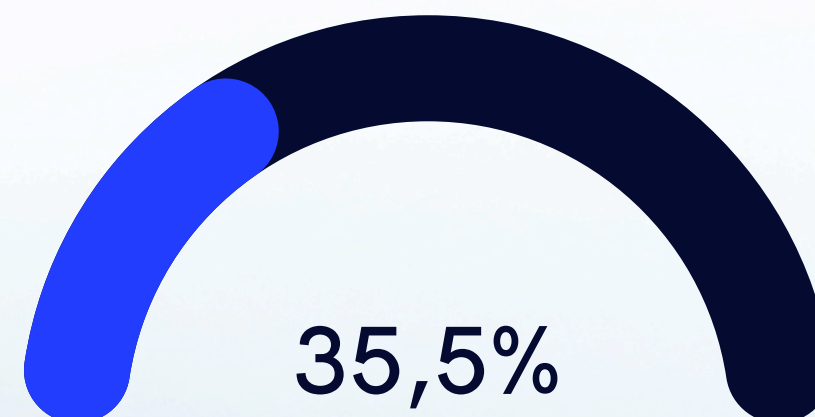
Alguns objetivos estão ainda em fase de andamento, outros já concluídos e alguns reprogramados para o ano seguinte. Ao lado, procuramos demonstrar em porcentagem o grau de cumprimento das atividades.



[Voltar para o Sumário](#)



**OBJETIVOS  
CONCLUÍDOS**



**OBJETIVOS EM  
ANDAMENTO**



**OBJETIVOS  
REPROGRAMADOS**



08006450645

ouvidoria@tce.pr.gov.br

www.tce.pr.gov.br

Praça Nossa Senhora de Salette s/n°

