



.....

# Plano de Trabalho 2025 - 2026

# Ouvvidoria



**TCEPR**



Dedicados à boa  
prestação do serviço  
público.

# Composição da equipe

Nossa equipe conta com servidores unidos e dedicados em alcançar a satisfação do usuário do serviço público



**OUVIDOR GERAL**  
PATRICK MACHADO



**GERENTE DE ATENDIMENTO**  
CLEUSA  
VENDRAMIM



**SERVIDOR**  
CLEITON  
CRISOSTOMO



**SERVIDORA**  
ANA CAROLINA  
LOFRANO



**ESTAGIÁRIA**  
LETÍCIA  
AGUIRRE



**ESTAGIÁRIA**  
ANA  
KAROLINE



**AUX. DE CARTÓRIO**  
VITÓRIA  
SOARES



# Apresentação

O presente Plano de Trabalho reúne as ações planejadas para serem desenvolvidas e executadas pela Ouvidoria de Contas deste Tribunal, no biênio 2025 - 2026.

As ações planejadas e disponibilizadas neste plano encontram-se alinhadas às diretrizes constantes da Lei Orgânica, Regimento Interno e Resolução TCE - PR n.º 111/2024 deste Tribunal de Contas, bem como, com as Resoluções da ATRICON e com os critérios de avaliação do “Marco de Medicação 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 Casa.

Assim, neste Plano de Trabalho, será demonstrado o planejamento das atividades/ações, aspirando o melhor desempenho e alcance dos objetivos da Ouvidoria em prol da consolidação do TCE - PR como um Tribunal de Contas mais próximo da sociedade.

# Objetivos da Ouvidoria

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná é um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e o Tribunal de Contas, atuando como unidade de controle social que tem por objetivo receber manifestações sobre aos serviços prestados pelo Tribunal e por entidades públicas, de atos de agentes públicos subordinados à fiscalização do Tribunal ou de serviços por eles prestados, dando-lhes o devido encaminhamento interno e acompanhando a apuração de ilegalidades e irregularidades, se assim houver.

Manter o interessado informado sobre o andamento da sua manifestação, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos e a proteção dos direitos da sociedade também é outro objetivo da Ouvidoria. Assim, a Ouvidoria do Tribunal de Contas atua promovendo o exercício do controle social e do acesso à informação, buscando contribuir com a eficiência da Administração Pública.

Por intermédio da Ouvidoria, todo cidadão ou entidade do terceiro setor pode se manifestar quanto aos serviços prestados, buscar informações e exercer sua cidadania.

# Objetivos da Ouvidoria

Diante disso, resta evidente que a Ouvidoria de Contas é um espaço para o exercício da democracia participativa, pois dá voz ativa ao cidadão, possibilitando que este participe da vida pública na busca por um serviço de qualidade, com cortesia e celeridade.

Neste contexto, resta evidente que a Ouvidoria de Contas é uma ferramenta de gestão estratégica, onde subsidia as ações de controle externo e serve de instrumento para mudanças positivas no curso das atividades do Tribunal, contribuindo com as ações e com o aprimoramento da gestão do Tribunal.

Em razão de suas atribuições e competências, este Plano de Trabalho foi criado com a finalidade de estabelecer o planejamento das atividades/ações que serão desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, bem como delimitar metas a serem alcançadas durante o biênio 2025/2026, objetivando a melhoria contínua da prestação do serviço público.

# Objetivos do Plano de Trabalho

A Ouvidoria do Tribunal de Contas visa o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de ações que assegurem maior efetividade e eficiência na fiscalização da gestão pública. Pautada na interação constante com a sociedade, na transparência dos atos da Administração Pública e no incentivo à participação dos cidadãos na realização do controle social, a unidade se constitui em um efetivo canal de comunicação com o cidadão, fundada na independência, ética, lisura e profissionalismo.

Buscando subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização do Tribunal de Contas, a Ouvidoria, considerando aquilo que recebe da sociedade, encaminha informações relevantes sobre atos administrativos e de gestão praticados por órgãos e entidades da administração pública sujeitos à jurisdição do Tribunal.

Zelando pelo bom atendimento ao cidadão, a unidade engaja-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitem o melhor diálogo com a sociedade, visando transformar a cultura da manifestação em cooperação e participação.

# Objetivos do Plano de Trabalho

O respeito, a cortesia e, em especial, a empatia são virtudes norteadoras das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, havendo uma busca pela valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas pelo cidadão, respeitando e dando sigilo às informações, mas nunca faltando com a transparência desejada pela sociedade.

Com foco no fomento ao controle social, onde o que se busca é capacitação do cidadão, fazendo com que este participe da gestão pública de forma mais efetiva e eficiente, diversas ações são planejadas.

Diante do exposto, as atividades a serem desenvolvidas durante o biênio (2025-2026), serão fundadas na defesa dos princípios constitucionais aplicáveis à Administração Pública, em especial, na defesa dos interesses dos usuários dos serviços públicos.

Assim, neste Plano de Trabalho, será demonstrando de forma clara e transparente o planejamento das atividades/ações, aspirando o melhor desempenho e alcance dos objetivos da unidade.



# Da base normativa para o desenvolvimento das atividades

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988;
- Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI;
- Lei Federal nº 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos;
- Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;
- Lei Complementar nº 113/2005 - Lei Orgânica;
- Regimento Interno do TCE/PR;
- Resolução TCE-PR nº 45/2014 - Regulamenta a Lei 12.527/2011;
- Resolução TCE-PR nº 72/2019 - Política de Gestão de Riscos do TCE-PR;
- Resolução TCE-PR nº 111/2024 - Política, atribuições, organização e procedimentos da Ouvidoria;
- Resolução TCE-PR nº 114/2024; - Política e Sistema de Governança;
- Resolução TCE-PR nº 115/2024 - Política de prevenção e enfrentamento ao assédio e a discriminação;
- Instrução de Serviço TCE/PR nº 144/2021;
- Resolução Conjunta Atricon-Ccor nº 02/2014;
- Plano Estratégico 2022-2027;
- Nota Técnica nº 02/2018 - ATRICON - Observância da Lei Federal nº 13.460/2017;
- Nota Técnica nº 001/2023 do GT das Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social do IRB.



# Das atividades



A Ouvidoria busca o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos, pautada no respeito ao usuário do serviço público e na valorização dos anseios demonstrados nas manifestações registradas junto à unidade



**Elaboração**



**Planejamento**



**Execução**

As atividades planejadas pela Ouvidoria de Contas para o Biênio 2025/2026 e propostas neste Plano de Trabalho visam prover a Ouvidoria de Contas, de recursos e processos de trabalho eficientes e eficazes para o adequado atendimento ao usuário do serviço.

Assim, são priorizadas neste Plano de Trabalho as atividades/ações consideradas essenciais para o adequado desenvolvimento do setor e de todo o Tribunal, visto que a Ouvidoria é apenas uma das “engranagens” desta instituição que deseja se consolidar como mais próxima da sociedade.

Mas para isso, a ouvidoria buscará dia após dia promover ações de sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência e das ações de fomento ao Controle Social.

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



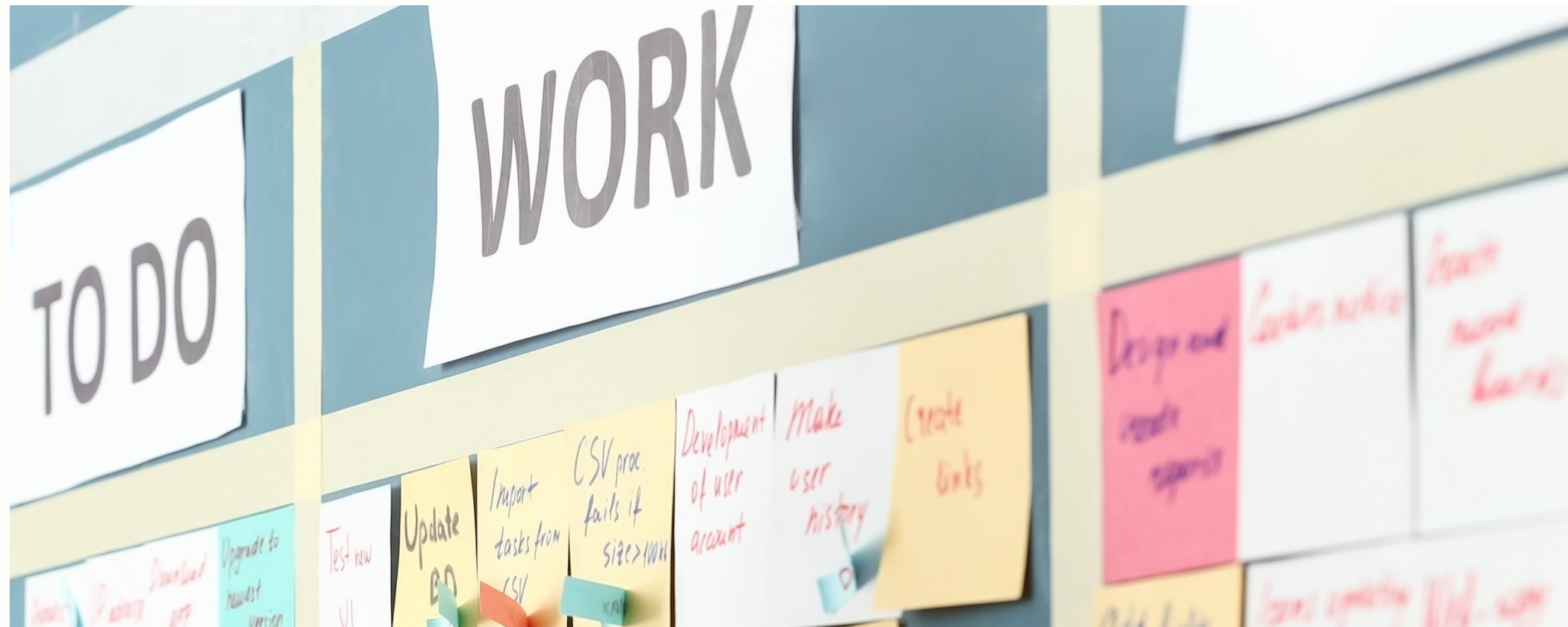
 Neste contexto, segue a identificação das atividades:

- Elaborar Plano de Ação/Trabalho de Atividades da Ouvidoria 2025/2026;
- 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 a medição das metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazos de atendimento ao cidadão;
- Realizar a medição do desempenho quanto à satisfação do usuário da Ouvidoria em relação ao serviço prestado e ao tempo de resposta às manifestações;
- Elaborar Relatórios de atividades;
- Realizar o evento Ouvidoria Day nos anos 2025-2026;
- Disponibilizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário e solicitar atualizações, quando necessário;
- Criar novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria;
- Propor à Escola de Gestão Pública e participar de cursos/ações de estímulo ao controle social e à transparência pública;
- Colaborar com a Diretoria de Comunicação Social, Diretoria de Tecnologia da Informação e Comissão responsável na reestruturação do Site do TCE-PR (espaço da Ouvidoria no Portal);

- Participar das discussões e contribuir para a adaptação do TCE à Lei Federal nº 13.709/20218, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- Participar das discussões e contribuir para a adaptação do TCE à Lei Federal nº 14.540/2023 e a Resolução TCE n.º 115/2024 quanto à Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e a discriminação;
- Criação e Estruturação do canal para o recebimento das manifestações de Assédio e Discriminação em atenção à Política de Prevenção Interna;
- Criar cartilha orientativa sobre Assédio e Discriminação;
- Promover a sensibilização e dar cumprimento à Política para o exercício de Controle Social.
- Realizar curso de Certificação em Ouvidoria;
- Gravação de cursos sobre Ouvidoria e atendimento ao Público;
- Realização de oficinas de Ouvidoria, com os conteúdos escolhidos pelos Entes Jurisdicionados, conforme suas dificuldades;

- Realização bimestral de oficinas para o público interno do Tribunal, visando a sensibilização e orientação sobre o tema “Assédio e Discriminação”;
- Criação e edição de revista em forma de “gibi”, e apresentações lúdicas demonstrando o TCE e a Ouvidoria como ferramenta de Controle Social;
- Assinatura de Termo de Cooperação para cessão do Sistema utilizado pela Ouvidoria (CPO) ao TCE SC;
- Assinatura de Termo de Cooperação para cessão do Sistema utilizado pela Ouvidoria (CPO) a Prefeitura de Londrina;
- Dar cumprimento ao Termo de Cooperação com a CGU para fortalecimento das Ouvidorias Municipais e intercâmbio de informações;
- Apoio na estruturação de Ouvidorias em diversos Municípios e Tribunais do Brasil;
- Coordenar as ações da temática Ouvidoria junto à ATRICON na condição de Secretário Executivo Nacional e junto ao IRB como Coordenador das atividades de Ouvidoria;
- Desenvolvimento do IEO - Índice de Efetividade das Ouvidorias;
- Estudo da viabilidade para o uso de Inteligência Artificial para o tratamento dos pedidos de acesso à informação;
- Elaborar novo Projeto de Resolução para tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.

# Atividades, Objetivos, Metas...



...Prazos de Execução e  
Responsáveis



# Atividade 01



## Elaborar Plano de Ação/Trabalho de Atividades da Ouvidoria 2025/2026.

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Estabelecer o planejamento das atividades/ações que serão desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, bem como delimitar metas a serem alcançadas durante o biênio 2025/2026, objetivando a melhoria contínua da prestação do serviço público.
<b>PRAZO:</b>	Março de 2025.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	O desenvolvimento do Plano de Ação/Trabalho permitirá o mapeamento das ações e o acompanhamento do desenvolvimento das atividades.



# Atividade 02



**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.**

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	Realizar medição anual dos resultados obtidos em 2024 e 2025, quanto à atuação em eventos de estímulo ao controle social e à transparência. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Participar de no mínimo 05 (cinco) eventos de estímulo ao controle social e de transparência, a cada ano, buscando capacitar ao menos 300 pessoas a cada exercício, obtendo uma avaliação “satisfatória” de 60% do total de participantes nos eventos, conforme Plano de Trabalho anterior.
<b>PRAZO:</b>	2ª Quinzena de fevereiro de 2025 (ref. 2024) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2026 (ref. 2025).
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados apenas os eventos realizados pelo próprio Tribunal de Contas, onde a Ouvidoria seja partícipe.

# Atividade 03



## Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazos de atendimento ao cidadão.

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	Realizar medição dos resultados obtidos em 2024 e 2025, quanto ao cumprimento de prazos para atendimento das manifestações registradas junto à Ouvidoria de Contas. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Realizar a medição das metas e indicadores de desempenho quanto ao cumprimento de prazos previstos na Resolução nº. 111/2024, de atendimento ao cidadão, de modo a aperfeiçoar e sensibilizar este Tribunal quanto ao cumprimento dos prazos de atendimento ao cidadão, na busca por respostas rápidas e assertivas.
<b>PRAZO:</b>	2ª Quinzena de fevereiro de 2025 (ref. 2024) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2026 (ref. 2025).
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	Para atingimento do objetivo elencado, serão considerados os dados do Sistema Conte Pra Ouvidoria - CPO.

# Atividade 04



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

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	Realizar medição dos resultados obtidos por intermédio de pesquisa de satisfação realizada nos exercícios de 2024 e 2025, quanto à satisfação do Usuário da Ouvidoria de Contas e ao tempo de resposta às manifestações. A apresentação da medição se dará por intermédio da elaboração de relatório anual.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Obter na somatória de “Bom e Muito bom” em relação ao tempo de resposta, a satisfação de 60% dos usuários. Na somatória de “Satisfeito” e “Muito satisfeito” em relação ao serviço prestado, obter a satisfação de 60% dos usuários.
<b>PRAZO:</b>	2ª Quinzena de fevereiro de 2025 (ref. 2024) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2026 (ref. 2025).
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	Para atingimento dos objetivos e das metas elencados, serão considerados os dados da pesquisa de satisfação que será encaminhada ao encerramento de toda manifestação registrada junto à Ouvidoria de Contas. As pesquisas serão realizadas no intervalo de 01/01/2024 à 15/01/2025 (ref. a 2024) e 01/01/2025 à 15/01/2026 (ref. a 2025).

# Atividade 05



## Elaborar Relatórios de atividades.

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	Documento que demonstre as atividades desenvolvidas nos anos 2024 e 2025, com demonstração dos resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas com base nas metas e nos indicadores de desempenho propostos.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Elaborar e divulgar por intermédio do site deste Tribunal, para conhecimento da sociedade em geral, dando transparência e publicidade dos atos e dos resultados obtidos pela Ouvidoria de Contas, em consonância com o Regimento Interno, Resolução nº. 111/2024 e Lei nº. 13.460/2017.
<b>PRAZO:</b>	2ª Quinzena de fevereiro de 2025 (ref. 2024) e 2ª Quinzena de fevereiro de 2026 (ref. 2025).
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	A elaboração do Relatório se dará com junção de informações disponíveis no Sistema Conte Pra Ouvidoria, documentos internos da Unidade e com o Sistema Trâmite.

# Atividade 06



## Realizar o evento Ouvidoria Day nos anos 2025-2026.

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	Evento de capacitação aos Ouvidores Municipais.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Para celebrar o Dia do Ouvidor (16 março), em atendimento aos compromissos firmados junto ao Instituto Rui Barbosa - IRB , por intermédio do Comitê Técnico de Corregedorias, Ouvidorias, Controles Interno e Social, em Carta Compromisso e com o apoio da ATRICON, será realizado o Ouvidoria Day, visando estimular a divulgação das ações das Ouvidorias, discutir, refletir e fomentar a implementação das Ouvidorias nos entes jurisdicionados e o seu papel nas instituições públicas, destacando este importante instrumento de controle social e sua contribuição para o fortalecimento da democracia, através da participação social.
<b>PRAZO:</b>	Março de 2025 e Março de 2026.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	Evento realizado nacionalmente por intermédio do Comitê Técnico do Instituto Rui Barbosa - IRB com o apoio da ATRICON.

# Atividade 07



## Disponibilizar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário e solicitar atualizações, quando necessário.

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas/Secretaria de Governança, Planejamento e Gestão Estratégica - SEPLAN.
<b>PRODUTO:</b>	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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Solicitar a SEPLAN a elaboração, contribuir com a disponibilização e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, bem como, requerer à SEPLAN sua atualização junto ao site do TCE-PR.
<b>PRAZO:</b>	Atualização constante ou minimamente de forma anual (Julho 2025 e Julho 2026).
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	A elaboração do documento se dará em consonância com o disposto na Lei nº. 13.460/2017, Regimento Interno e Resolução nº. 111/2024, em atenção ao cumprimento do Planejamento Estratégico de 2022 - 2027.

# Atividade 08



## Criar novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria.

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria, vinculados à nova Resolução e Sistema Conte Pra Ouvidoria - CPO, contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das demandas quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para elaboração de relatórios estatísticos, procedimentos de elaboração de relatórios analíticos, com proposição de melhorias.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Elaborar e apresentar à Presidência e à Diretoria-Geral, o novo Manual de Procedimentos e rotinas internas da Ouvidoria de Contas, tendo em vista que o Manual que rege as atividades é datado de 2009 e está desatualizado frente aos atuais regramentos, em especial a Resolução recém aprovada das atividades da Ouvidoria.
<b>PRAZO:</b>	Julho 2025.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	O Manual de Procedimentos terá por escopo ser um instrumento de orientação na execução das atribuições pertinentes aos trabalhos realizados pela Ouvidoria, objetivando uniformizar seus procedimentos, orientar as equipes nos momentos de transição administrativa e, principalmente, contribuir para o aperfeiçoamento dos processos administrativos do TCE/PR.

# Atividade 09



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

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Estimular o conhecimento do papel da Ouvidoria dentro e fora da instituição, fomentando a participação dos agentes públicos, servidores públicos, conselhos de políticas públicas municipais e estaduais e demais cidadãos no que tange ao controle social e à transparência.
<b>PRAZO:</b>	Março à Dezembro de 2025 e Janeiro a Dezembro de 2026.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	A Ouvidoria buscará propor e participar de ao menos 05 (cinco) eventos de estímulo ao controle social e de transparência, buscando capacitar ao menos 300 pessoas a cada ano.



# Atividade 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).

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas, Diretoria de Comunicação Social, Diretoria de Tecnologia da Informação e Comissão Responsável
<b>PRODUTO:</b>	Restruturação da página da Ouvidoria junto ao site deste Tribunal de Contas, aperfeiçoando ferramentas e informações disponíveis, tornando a linguagem mais acessível e cidadã.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Melhorar o conjunto de informações disponíveis para o cidadão, avaliando as informações disponíveis, e ajustar/inserir novas informações.
<b>PRAZO:</b>	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).
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	A reestruturação da página deverá contemplar informações que auxilie o cidadão no exercício da cidadania. O papel da Ouvidoria é o de contribuir com a prestação de informação e sugestões para adequação do espaço da Ouvidoria junto ao site do TCE-PR, em atenção a Legislação aplicável.

# Atividade 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.

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas como membro do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais e Segurança da Informação (CGPDSI).
<b>PRODUTO:</b>	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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Atender ao disposto na Portaria nº 793/23, alterada pela Portaria nº 218/2025, em especial, ao disposto no Art. 2º.
<b>PRAZO:</b>	Caráter permanente, multidisciplinar, vinculado ao Gabinete da Presidência.

# Atividade 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.

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas como membro da Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação.
<b>PRODUTO:</b>	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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Promover ambiente organizacional de respeito às diferenças e da não-discriminação, as políticas, as estratégias e aos métodos gerenciais que favoreçam o desenvolvimento dos ambientes de trabalho seguros e saudáveis e orientações periódicas claras a respeito das determinações estabelecidas na Resolução n.º 115/2024, promover a política institucional de acolhimento, suporte e acompanhamento de pessoas; realizar campanhas educacionais quando à aplicação da política deste Tribunal.
<b>PRAZO:</b>	Caráter permanente, multidisciplinar.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	A Diretoria de Gestão de Pessoas, Corregedoria, Ouvidoria e Comissão são responsáveis diretos pelo cumprimento da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e a Discriminação e a matéria objeto desta política não interfere nas atribuições da Corregedoria e da Ouvidoria.

# Atividade 13



## Criação e Estruturação do canal para o recebimento das manifestações de Assédio e Discriminação em atenção à Política de Prevenção Interna

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas – Diretoria de Tecnologia da Informação
<b>PRODUTO:</b>	Sistema informatizado próprio que possibilite o registro das manifestações de modo interno, em especial, para aquelas vinculadas a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação; o cumprimento dos fluxos de tratamento de cada classificação de manifestação, gerando numeração sequencial de atendimento e, quando for o caso, código de consulta para acompanhamento; controle de prazos; envio e recebimento de comunicações eletrônicas aos servidores; envio de pesquisa de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria de Contas, ao final de cada atendimento e anexação de documentos de modo interno com a devida proteção dos dados dos usuários internos dos serviços da Ouvidoria de Contas.
<b>OBJETIVO/META:</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.
<b>PRAZO:</b>	Julho de 2025.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	O sistema informatizado deverá possibilitar o gerenciamento de perfis de acesso, de modo a viabilizar o controle de acesso às informações.

# Atividade 14



## Criação de cartilha orientativa sobre Assédio e Discriminação

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas.
<b>PRODUTO:</b>	Cartilha orientativa sobre Assédio e Discriminação.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Elaborar e apresentar à Presidência e à Diretoria-Geral, Cartilha orientativa sobre Assédio e Discriminação de modo a promover um ambiente organizacional de respeito às diferenças e da não-discriminação, de entendimento das políticas, das estratégias e métodos gerenciais que favoreçam o desenvolvimento dos ambientes de trabalho seguros e saudáveis com orientações claras a respeito das determinações estabelecidas na Resolução n.º 115/2024, promovendo a política institucional por intermédio da conscientização.
<b>PRAZO:</b>	Junho 2025.

# Atividade 15



## Promover a sensibilização e dar cumprimento à Política para o exercício de Controle Social.

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas - Coordenadoria de Atendimento ao Jurisdicionado e Controle Social – Escola de Gestão Pública – Diretoria de Comunicação Social.
<b>PRODUTO:</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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Realizar ações em parceria com a Coordenadoria de Atendimento ao Jurisdicionado e Controle Social, com apoio da EGP e DCS para promover a sensibilização interna e externa quanto à Política para o exercício do Controle Social.
<b>PRAZO:</b>	Abril a Dezembro de 2025 e Janeiro a Dezembro de 2026.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	O prazo está condicionado a aprovação da Política.

# Atividade 16



## Realizar curso de Certificação em Ouvidoria

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas e Escola de Gestão Pública
<b>PRODUTO:</b>	Curso de certificação em Ouvidoria.
<b>OBJETIVO/META:</b>	A Ouvidoria de Contas em parceria com a Escola de Gestão Pública - EGP realizará um 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.
<b>PRAZO:</b>	Maio a Dezembro de 2025 e Janeiro a Dezembro de 2026.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR</b>	Os cursos serão realizados em 10 regiões do Estado do Paraná, reunindo em cada curso em média 40 representantes de Ouvidorias de Municípios distintos, criando um nivelamento das Ouvidorias em alinhamento ao PROGOV.

# Atividade 17



## Gravação de cursos sobre Ouvidoria e atendimento ao Público

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas e Escola de Gestão Pública.
<b>PRODUTO:</b>	Curso on-line abordando os principais normativos aplicados às atividade de Ouvidoria e, em especial, a Comunicação simples e não violenta.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Visando as atribuições e competências desta Ouvidoria de Contas, a ideia de realização de videoaulas, abarcando temas como “excelência no atendimento e boas práticas no serviço público” e “resolvendo conflitos de forma prática e eficaz”, o que se buscará é alcançar o público que realiza atendimento das manifestações da sociedade, formando assim uma rede e time de qualidade nas administrações públicas, de modo a possibilitar a boa prestação do serviço público.
<b>PRAZO:</b>	Março 2026.



# Atividade 18



## Realização de oficinas de Ouvidoria, com os conteúdos escolhidos pelos Entes Jurisdicionados, conforme suas dificuldades

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas e Escola de Gestão Pública.
<b>PRODUTO:</b>	Realização de pesquisa anual formulada para as Ouvidorias municipais, visando o levantamento de informações e conseqüentemente a capacitação e o aperfeiçoamento dessas unidades conforme suas necessidades de aprendizado.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Com o intuito de se aproximar das Ouvidorias municipais, serão realizadas oficinas anuais com os conteúdos escolhidos por eles próprios, visando a orientar em relação aos problemas mais recorrentes do dia a dia e, conseqüentemente, aproximar mais o cidadão do serviço público.
<b>PRAZO:</b>	Durante o biênio de 2025 e 2026.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	Objetiva-se a realização de no mínimo 2 oficinas, sendo uma em 2025 e outra em 2026, podendo, se houver necessidade demonstrada por estes entes, a realização de mais oficinas.

# Atividade 19



## Realização bimestral de oficinas para o público interno do Tribunal, visando a sensibilização e orientação sobre o tema “Assédio e Discriminação”

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas, Escola de Gestão Pública e Diretoria de Gestão de Pessoas.
<b>PRODUTO:</b>	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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	A proposta de oficinas para o público interno é a de fomentar a conscientização e demonstrar a importância de se tratar desta problemática tão sensível. A valorização do público feminino será um dos nortes da ação.
<b>PRAZO:</b>	Abril a Dezembro de 2025 e Janeiro a Dezembro de 2026.

# Atividade 20



## Criação e edição de revista em forma de “gibi”, e apresentações lúdicas demonstrando o TCE e a Ouvidoria como ferramenta de Controle Social

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	Criação de “gibi” interativo, buscando a demonstração lúdica das ferramentas e atribuições do Tribunal de Contas do Estado do Paraná e Ouvidoria de Contas.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Com o objetivo de incentivar o público infantojuvenil (escolas municipais), a proposta de criação do “gibi” será de elaborar conteúdos explicativos sobre o Tribunal e a importância da Ouvidoria como um canal de comunicação em forma de histórias em quadrinhos, onde a criança é alcançada e sua família também, com o recebimento do material em casa, via aluno.
<b>PRAZO:</b>	Março de 2026.

# Atividade 21



## Assinatura de Termo de Cooperação para cessão do Sistema utilizado pela Ouvidoria (CPO) ao TCE SC

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Presidência, Ouvidoria de Contas, Diretoria Geral, Diretoria de Tecnologia da Informação.
<b>PRODUTO:</b>	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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Visando o intercâmbio de boas práticas e de ferramentas tecnológicas busca-se ceder o código fonte do sistema criado e desenvolvido pela Ouvidoria do TCE -PR - Sistema Conte Pra Ouvidoria ao TCE-SC por intermédio de elaboração e assinatura de Termo de Cooperação Técnica.
<b>PRAZO:</b>	Maio de 2025.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	Ofício já encaminhado pelo TCE - SC solicitando a elaboração e assinatura de Termo de Cooperação para cessão de uso do sistema criado pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

# Atividade 22



## Assinatura de Termo de Cooperação para cessão do Sistema utilizado pela Ouvidoria (CPO) a Prefeitura de Londrina

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Presidência, Ouvidoria de Contas, Diretoria Geral, Diretoria de Tecnologia da Informação.
<b>PRODUTO:</b>	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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Visando o intercâmbio de boas práticas e de ferramentas tecnológicas busca-se ceder o código fonte do sistema criado e desenvolvido pela Ouvidoria do TCE -PR - Sistema Conte Pra Ouvidoria ao Município de Londrina por intermédio de elaboração e assinatura de Termo de Cooperação Técnica.
<b>PRAZO:</b>	Maio de 2025.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	Ofício já encaminhado pelo Município de Londrina solicitando a elaboração e assinatura de Termo de Cooperação para cessão de uso do Sistema - Processo já autuado – Minuta já elaborada – Processo em andamento neste Tribunal sob o n.º 66.618-8/2023.

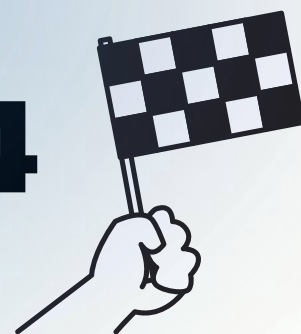
# Atividade 23



## Dar cumprimento ao Termo de Cooperação com a CGU para fortalecimento das Ouvidorias Municipais e intercâmbio de informações

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	Fortalecimento das Ouvidorias Municipais e intercâmbio de informações com a CGU quanto às Ouvidorias Municipais.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Dar cumprimento ao Termo de Cooperação Técnica possibilitando o intercâmbio de dados, conhecimentos, informações e experiências, visando a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, o fortalecimento da transparência pública e à disseminação de Ouvidorias como mecanismo de participação social.
<b>PRAZO:</b>	Constante - Durante a vigência do Termo de Cooperação.
<b>INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR:</b>	Termo de Cooperação Técnica nº. 47/2024 - Ouvidor do TCE-PR é o Secretário Executivo da ATRICON na temática Ouvidoria, cujo um dos objetivos é de também dar cumprimento ao Termo por todos os TCE's do Brasil, sendo este ainda responsável pelo cumprimento do termo neste Tribunal.

# Atividade 24



## Desenvolvimento do IEO - Índice de Efetividade das Ouvidorias

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</b>	<p>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.</p> <p>O objetivo principal da compilação do índice é que a administração pública, no Estado do Paraná, possa ser considerada referência nacional em matéria de Ouvidoria. Objetiva-se, também, que essas unidades sejam cada vez mais úteis para o cidadão e, conseqüentemente, mais acessadas.</p>
<b>OBJETIVO/META:</b>	<p>A Ouvidoria tem objetivo criar o Índice de Efetividade das Ouvidorias, onde o objetivo é aferir a existência real, acessibilidade, funcionamento e cumprimento das normas aplicadas ao direito de participação do usuário do serviço público. O objetivo principal da compilação do índice é que as Ouvidorias Públicas no Estado do Paraná possam ser consideradas referência nacional em matéria de transparência e relacionamento com a sociedade.</p>
<b>PRAZO:</b>	Outubro 2026.

# Atividade 25



## Estudo da viabilidade do uso de Inteligência Artificial para o tratamento dos pedidos de acesso à informação

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Ouvidoria de Contas
<b>PRODUTO:</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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Com os novos avanços tecnológicos e as propostas da atual gestão, a Ouvidoria de Contas realizará um estudo junto ao TCE-RN, com visitas técnicas visando eventual assinatura de Termo de Cooperação Técnica para a implementação da Inteligência Artificial nos canais de comunicação da unidade, para atendimento e resolutividade dos pedido de acesso já em sua entrada.
<b>PRAZO:</b>	Abril de 2026.



# Atividade 26



## Elaborar novo Projeto de Resolução para tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação.

<b>RESPONSÁVEIS:</b>	Presidência, Ouvidoria de Contas, Diretoria Geral.
<b>PRODUTO:</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.
<b>OBJETIVO/META:</b>	Elaborar e apresentar à Presidência e à Diretoria-Geral um novo Projeto de Resolução para atendimento da Lei Federal nº. 12.527/2011. A edição de um novo regramento representará um grande avanço para o tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação e dos Requerimentos Externos, visto que o tratamento atual encontra-se organizado na Resolução nº. 45/2014 deste Tribunal, estando assim o documento desatualizado com diversas lacunas diante das atuais legislações vigentes.
<b>PRAZO:</b>	Novembro de 2026.

# Outras Atividades

...





# Instituto Rui Barbosa

A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas

A Ouvidoria do TCE Paraná, por intermédio do Ouvidor de Contas, encontra-se responsável pela coordenação da temática Ouvidoria junto ao Comitê Técnico de Ouvidorias, Corregedorias, Controles Interno e Social do Instituto Rui Barbosa, sendo assistido no desempenho das atividades pela servidora Ana Carolina Lofrano, também da Ouvidoria do TCE-PR.

Na coordenação dos trabalhos o Ouvidor de TCE-PR e a servidora também são responsáveis pelo desenvolvimento das atividades de quatro grupos de trabalho, sendo eles:

- GT Tratamento de Denúncia no Âmbito dos TC'S;
- GT Monitoramento do Cumprimento da Carta Compromisso 2024 das Ouvidorias;
- GT Controle Social e Participação Cidadã na Prática;
- GT Tratamento do Assédio e da Discriminação no Âmbito da Ouvidoria.

A designação de ambos está prevista em Portaria emitida pelo Instituto Rui Barbosa.

Ademais, os mencionados servidores compõem a Comissão Organizadora do Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Interno e Ouvidorias - ENCCO.





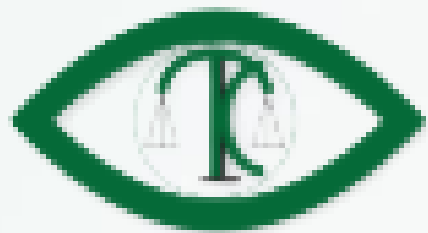
# Instituto Rui Barbosa

A Casa do Conhecimento dos Tribunais de Contas



# ASUR

Asociación de Entidades Oficiales  
de Control Público del Mercosur



# S.P.T.C.R.A.

A Ouvidoria do TCE Paraná, por intermédio do Ouvidor de Contas, Patrick Machado e da servidora Ana Carolina Lofrano da Ouvidoria do TCE-PR, compõem o grupo de discussão sobre o Controle Social, composto pelo Instituto Rui Barbosa, Associação das Entidades Oficiais de Controle Público do Mercosul - ASUR e a Organização do Instituto de Estudos Técnicos e Investigação da Argentina - IETEI.





# ATRICON

ASSOCIAÇÃO DOS  
MEMBROS DOS TRIBUNAIS  
DE CONTAS DO BRASIL

A Ouvidoria do TCE Paraná, por intermédio do Ouvidor de Contas, encontra-se responsável pela coordenação da Comissão responsável pela atividade de Ouvidorias, alinhada à iniciativa 2.5 do Plano Estratégico 2024-2029 da ATRICON.

Diante desta atribuição, o Ouvidor encontra-se na função de Secretário Executivo da temática Ouvidoria, sendo assistido no desempenho das atividades pela servidora Ana Carolina Lofrano, também da Ouvidoria do TCE-PR, conforme Portaria nº. 42, de 23 de julho de 2024.



# Conclusão

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

A execução deste plano possibilitará também a promoção da sensibilização interna e externa sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, a melhoria e a simplificação da prestação do serviço público com foco no cidadão sempre em primeiro lugar.



# OUVIDORIA

TCEPR



● ● ● ● ● NOSSAS ATIVIDADES SENDO COMPARTILHADAS COM ● ● ● ● ●  
A SOCIEDADE