



TCE·SC

# QUADRO DE AÇÕES

**PLANO DE AÇÃO**  
– 2023 –



TRIBUNAL  
DE CONTAS  
DE SANTA  
CATARINA

# Plano de Ação

– 2023 –



# S U M Á R I O

**VISÃO ESTRATÉGICA**

**4**

**1 – INTRODUÇÃO**

**5**

**2 – OBJETIVOS, METAS, AÇÕES COMPLEMENTARES**

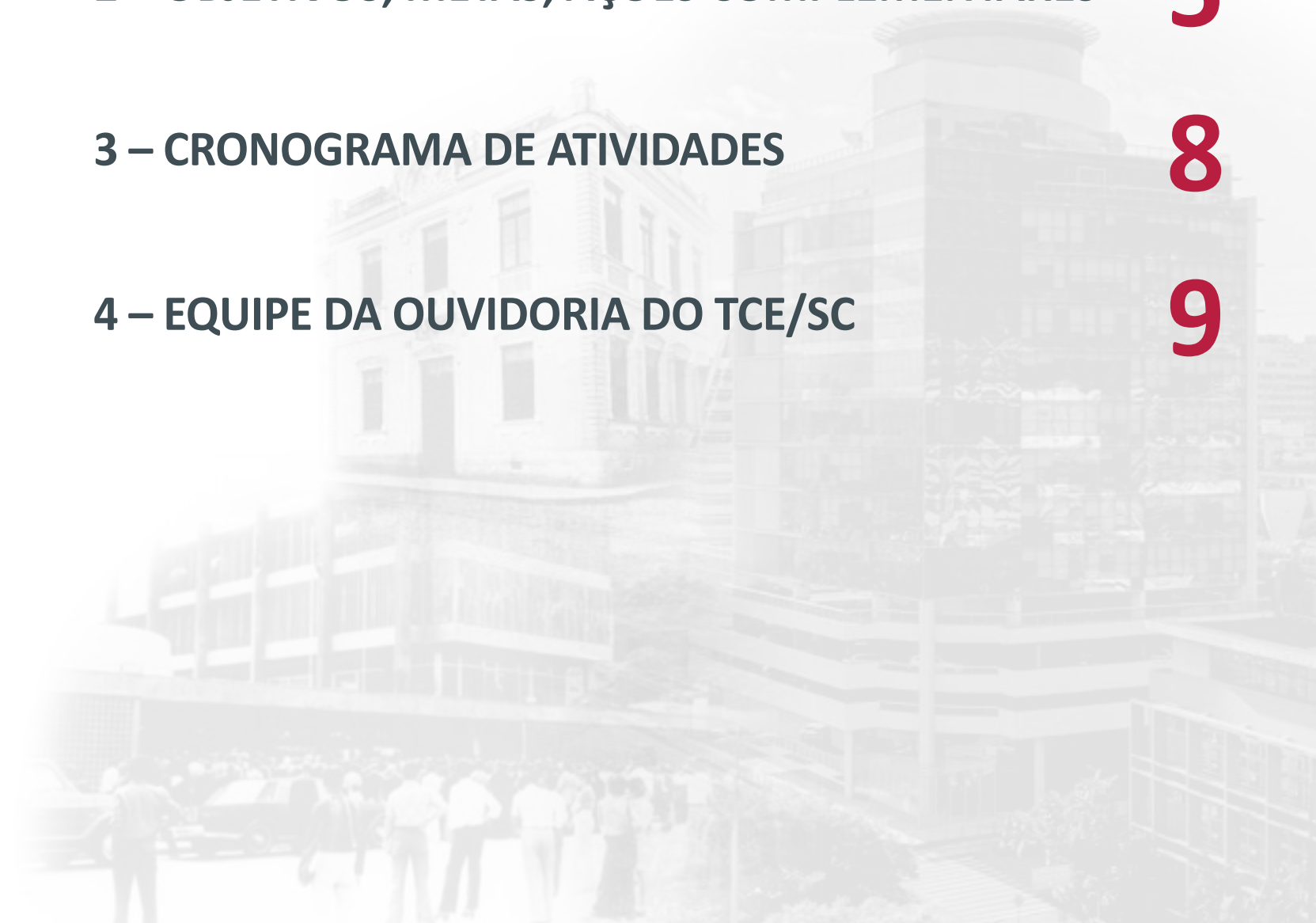
**5**

**3 – CRONOGRAMA DE ATIVIDADES**

**8**

**4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC**

**9**



# VISÃO ESTRATÉGICA

## MISSÃO

Garantir ao cidadão o acesso às informações necessárias para o exercício do controle social.

## VISÃO

Ser reconhecida como um instrumento facilitador do acesso à informação que empodere o cidadão no exercício do controle social.

# 1 INTRODUÇÃO

O maior desafio da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina é facilitar a operação do controle social. Principal canal de interação do TCE/SC com a sociedade, a Ouvidoria amplia as possibilidades de participação dos cidadãos na fiscalização da gestão dos serviços prestados à população catarinense pelo próprio Tribunal e pelos órgãos sujeitos a sua fiscalização. Essa participação permite que as ações do TCE/SC sejam mais efetivas no atendimento ao interesse público e contribui para que o dinheiro entregue aos governos na forma de impostos seja bem aplicado, prevenindo desperdícios, desvios e fraudes.

Além de responder às solicitações de informações em geral, a Ouvidoria avalia e encaminha aos órgãos técnicos do Tribunal de Contas as notícias recebidas sobre atos de gestão com indícios de irregularidades, praticados por agentes públicos ou por demais responsáveis pela aplicação de recursos públicos. Criado em 30 de julho de 2008, o serviço entrou efetivamente em funcionamento no dia 8 de junho de 2009. Desde o início das atividades até o final de dezembro de 2022 foram recebidas 16.313 comunicações.

## 2 OBJETIVOS, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES

Foram definidas as atividades que serão desenvolvidas ao longo do exercício de 2023 para o alcance da excelência no atendimento às demandas de Ouvidoria e SIC (Serviço de Informações ao Cidadão), com o objetivo de aprimorar o melhor atendimento junto ao usuário, com envolvimento de todos os setores desta Corte de Contas, assegurando que a Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina mantenha um efetivo canal de comunicação e interação com a Sociedade, com o fortalecimento do Controle Social, bem como estimulando junto aos seus jurisdicionados, o fortalecimento do setor de Ouvidorias de seus órgãos. São estas as ações:

- buscar junto aos órgãos internos do TCE/SC a celeridade no atendimento das demandas recebidas;
- buscar junto a Instituição melhorias no atual sistema da Ouvidoria a fim de facilitar a integração com os demais setores de forma eletrônica;
- aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão), a fim de atender o disposto na Lei 13.460/17, no quesito de indicadores de desempenho;
- aprovação do projeto de Resolução da Ouvidoria, em substituição a Resolução TC-28/2008 e Resolução nº 149/2019;

- elaboração do evento Ouvidoria Day;
- restabelecer contato com os municípios que ainda não implantaram suas Ouvidorias, de acordo com o diagnóstico elaborado em 2022, e preparação de capacitação presencial para todos os municípios em forma de oficinas, no intuito de fomentar a implantação integral de todas as ouvidorias municipais;
- reeditar e atualizar a Cartilha da Ouvidoria;
- atualizar a Carta de Serviços da Ouvidoria e Carta de Serviços da instituição;
- promover capacitação dos servidores da Ouvidoria;
- avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando à segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2019) e CG.

### **2.1 – Buscar junto aos órgãos internos do TCE/SC a celeridade no atendimento das demandas recebidas**

Buscar maior envolvimento junto às Diretorias quanto ao cumprimento dos prazos atuais em vigor, conforme Lei 13.460/17, a fim de dar melhor retorno e satisfação ao usuário, sensibilizando a todos quanto ao melhor atendimento.

### **2.2 – Buscar junto a Instituição melhorias no atual sistema da Ouvidoria a fim de facilitar a integração com os demais setores de forma eletrônica**

Sensibilizar o TCE/SC quanto aos melhoramentos que devem ser realizados em nossos sistemas, a fim de facilitar a integração com os demais setores de forma eletrônica, bem como integrar o sistema da Ouvidoria ao sistema eletrônico do órgão, único sistema que atualmente trabalha de forma isolada dos demais sistemas. Várias melhorias já foram feitas no decorrer de 2022, mas os trabalhos de aprimoramento do sistema deve continuar no decorrer de 2023.

### **2.3 – Aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão) da Ouvidoria**

Aprimorar os índices de metas e indicadores quanto às demandas recebidas e atendidas dentro do prazo legal, trimestral e anual, nos moldes das exigências da Lei 13.460/17.

### **2.4 - Aprovação do projeto de Resolução da Ouvidoria, em substituição a Resolução TC-28/2008 e Resolução nº 149/2019**

Adequação da atual legislação da Ouvidoria de acordo com os requisitos exigidos pela Lei 13.460/17, projeto de posse da Presidência, em fase de discussão e aprovação.

**2.5 - Restabelecer contato com os municípios que ainda não implantaram suas Ouvidorias, de acordo com o diagnóstico elaborado em 2022, e preparação de capacitação presencial para todos os municípios em forma de oficinas, no intuito de fomentar a implantação integral de todas as ouvidorias municipais**

De acordo com o que foi demandado para os TCE's, reestabelecer contato com os municípios que ainda não implantaram suas Ouvidorias, e de acordo com o diagnóstico elaborado (atualizado) em 2022. Preparar capacitações nos municípios, cuja programação dependerá do apoio do Instituto de Contas – ICON, no formato de oficinas, no intuito de fomentar a implantação integral das ouvidorias municipais.

## **2.6– Atualização da Cartilha da Ouvidoria**

Nossa Cartilha foi confeccionada em 2015 e precisa de uma atualização a fim de se adequar as mudanças que ocorreram nos anos seguintes e novas ferramentas oferecidas e não contempladas na Cartilha.

## **2.7 - Atualizar a Carta de Serviços da Ouvidoria e Carta de Serviços da instituição**

Acompanhar junto à Presidência a plena atualização da Carta de Serviços da Ouvidoria, revisando os prazos e ferramentas não contempladas na atual Carta de Serviços. Acompanhar e participar da atualização da Carta de Serviços da Instituição.

**2.8 – Avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando à segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2019)**

Revisar todos os procedimentos da Ouvidoria, visando à correção de possíveis riscos de segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2019), bem como as determinações emanadas pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação.

## **2.9 – Elaborar o Plano de Ação para o exercício de 2024**

Elaborar o Plano de Metas e Ação para o exercício de 2024.

## **2.10 – Estimular a capacitação dos servidores da Ouvidoria**

Estimular e sensibilizar os servidores da Ouvidoria no intuito de se capacitarem, bem como envolver os mesmos em eventos voltados a assuntos da Ouvidoria.

# 3 CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS	PERÍODO
3.1 – Buscar junto aos órgãos internos do TCE/SC a celeridade no atendimento das demandas recebidas	Fev/23
3.2 – Buscar junto a Instituição melhorias no atual sistema da Ouvidoria a fim de facilitar a integração com os demais setores de forma eletrônica	Mai/23
3.3 – Aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão) da Ouvidoria	Jun/23
3.4 – Aprovação do projeto de Resolução da Ouvidoria, em substituição a Resolução TC-28/2008 e Resolução nº 149/2019	Mai/23
3.5 – Restabelecer contato com os municípios que ainda não implantaram suas Ouvidorias, de acordo com o diagnóstico elaborado em 2022, e preparação de capacitação presencial para todos os municípios em forma de oficinas, no intuito de fomentar a implantação integral de todas as ouvidorias municipais	Jun/23
3.6 – Atualizar a Cartilha da Ouvidoria	Ago/23
3.7 - Atualizar a Carta de Serviços da Ouvidoria e Carta de Serviços da instituição	Out/23
3.8 – Avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando à segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2019)	Jul/23
3.9 - Elaborar o Plano de Ação para o exercício de 2024	Nov/23
3.10 - Estimular a capacitação dos servidores da Ouvidoria	Mar/23



# 4

## EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

---

### INTEGRANTES

Paulo César Salum – Membro Efetivo/Diretor

João Sérgio Santana – Membro Efetivo

José Rui de Souza – Membro Efetivo

Hilário Noldin - Membro Efetivo

Luiz Augusto Luz Faísca – Ag. De Polícia Civil - à disposição

Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

---

### TELEFONE

(48) 3221-3610

---

### WHATSAPP

(48) 98808-0875

---

### LOCAL

1º Andar do Bloco A do TCE/SC ao lado da DGO

---

### E-MAILS

[ouvidoria@tcesc.tc.br](mailto:ouvidoria@tcesc.tc.br) / [sic@tcesc.tc.br](mailto:sic@tcesc.tc.br)

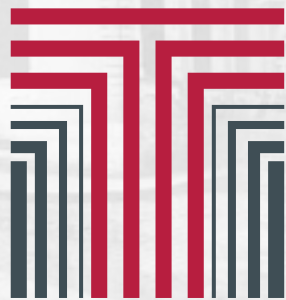
---

### SUPERVISOR

Conselheiro César Filomeno Fontes (até 31/3/2023)

Conselheiro Wilson Rogério Wan-Dall (a partir de 3/5/2023)

---



TRIBUNAL  
DE CONTAS  
DE SANTA  
CATARINA

## Plano de Ação

— 2023 —