TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO

– 2024 –

TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

Plano de Ação

– 2024 –

S U M Á R I O

VISÃO ESTRATÉGICA 4

1 – INTRODUÇÃO 5

2 – OBJETIVOS, METAS, AÇÕES COMPLEMENTARES 5

3 – CRONOGRAMA DE ATIVIDADES 9

4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC 10

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 (TCE/SC) 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 à 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 2023 foram recebidas 18.172 comunicações.

2 OBJETIVOS, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES

Foram definidas as atividades que serão desenvolvidas ao longo do exercício de 2024 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:

- concluir a capacitação de ouvidorias municipais, adiadas para início de 2024;
- preparar o evento Ouvidoria Day, realizado todos os anos;
- buscar, junto aos órgãos internos do TCE/SC, a celeridade no atendimento das demandas recebidas;
- 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;
- após as capacitações realizadas com início em 2023, preparar planejamento, junto

à Presidência e à Diretoria-Geral de Controle Externo – DGCE, de uma programação de inspeções in loco junto às ouvidorias que, no diagnóstico, apresentaram negativas quanto aos questionamentos feitos às mesmas. Essa demanda segue orientações do Instituto Rui Barbosa e da Atricon, que exigem atuação mais presente dos TCs;
- reeditar e atualizar a Cartilha da Ouvidoria;
- atualizar a 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;
- elaborar o plano de ação para o exercício de 2025.

2.1 – Concluir a capacitação de ouvidorias municipais, adiadas para início de 2024

Tendo em vista que remanesceram de capacitação as associações do Sul do Estado e da Grande Florianópolis, ficou definida, para o mês de março, a conclusão desses eventos.

2.2 – Preparar, junto com o Icon e com a Acom, o evento Ouvidoria Day

Estabelecer a programação do Ouvidoria Day junto com o Instituto de Contas – Icon e Assessoria de Comunicação Social – Acom, bem como definir quais entidades farão parte do evento.

2.3 – Buscar, junto aos órgãos internos do TCE/SC, a celeridade no atendimento às 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.

2.4 – 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.

2.5 - Aprovação do projeto de Resolução da Ouvidoria, em substituição à Resolução TC-28/2008 e à 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.

2.6 – Após realizadas as capacitações, bem como o diagnóstico, preparar as inspeções in loco junto às ouvidorias pendentes de atendimento da Lei nº 13.460/2017

Preparar, em conjunto com a Presidência, Conselheiro-Ouvidor e Diretoria-Geral de Controle Externo – DGCE, programação de inspeções in loco junto às ouvidorias municipais (Executivo e Legislativo), atendendo às orientações do Instituto Rui Barbosa e da Atricon, que determinam maior presença dos TCs junto aos direcionados, a fim de atender à Lei nº 13.460/2017.

2.7 – Atualização da Cartilha da Ouvidoria

Tendo em vista que a cartilha foi confeccionada em 2015, é necessária sua atualização, a fim de adequá-la às mudanças que ocorreram nos anos seguintes e de incluir novas ferramentas oferecidas e ainda não contempladas no documento.

2.8 – Atualizar a Carta de Serviços da instituição

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

2.9 – 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.

2.10 – Elaborar o Plano de Ação para o exercício de 2025

Elaborar o Plano de Metas e Ação para o exercício de 2025.

2.11 – 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.

2.12 - Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria

Manter e aperfeiçoar as medições trimestrais do indicador de desempenho, com a finalidade de avaliar as ações da Ouvidoria no cumprimento de prazo de atendimento das deman-

das, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos) e buscar melhorar o tempo de resposta. A Meta a ser atingida deverá ser superior a 95%.

2.13 - Índice de satisfação do usuário com o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Realizar medições semestrais do indicador de desempenho, com a finalidade de avaliar a satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria e SIC para, com base nessa avaliação, buscar melhorar o nosso desempenho. Meta a ser atingida deverá ser superior a 75%.

3 CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS	PERÍODO
3.1 - Concluir a capacitação de ouvidorias municipais, adiadas para início de 2024	Mar/24
3.2 – Preparar, junto com Icon e Acom, o evento Ouvidoria Day	Mar/24
3.3 – Buscar, junto aos órgãos internos do TCE/SC, a celeridade no atendimento às demandas recebidas	Fev/24
3.4 – Aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão) da Ouvidoria, com uso da Linguagem Simples	Mar/24
3.5 – Aprovação do projeto de Resolução da Ouvidoria, em substituição à Resolução TC-28/2008 e à Resolução nº 149/2019	Mar/24
3.6 – Após realizadas as capacitações, bem como o diagnóstico, preparar as inspeções in loco junto as ouvidorias pendentes de atendimento da Lei nº 13.460/2017	Jun/24
3.7 – Atualizar a Cartilha da Ouvidoria	Ago/24
3.8 - Atualizar a Carta de Serviços da instituição	Out/24
3.9 – 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/24
3.10 - Elaborar o Plano de Ação para o exercício de 2025	Nov/24
3.11 - Estimular a capacitação dos servidores da Ouvidoria	Abr/24
3.12 – Melhoria no índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria	Mar/24
3.13 – Melhoria no índice de satisfação do usuário com o Atendimento Prestado pela Ouvidoria	Ago/24

4 EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

INTEGRANTES

Paulo César Salum — Membro Efetivo/Diretor

Ana Cristina Diamantaras — Membro Efetivo (Coordenadora de Controle)

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/DEC

E-MAILS

ouvidoria@tcesc.tc.br / sic@tcesc.tc.br

SUPERVISOR

Conselheiro Wilson Rogério Wan-Dall

TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

Plano de Ação

– 2024 –