



RIO DE JANEIRO

Plano de Ação
2025

TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

2025 Plano de Ação

SUPERVISÃO DA OUVIDORIA

Conselheiro Wilson Rogério Wan-Dall

DIREÇÃO DA OUVIDORIA

Walkiria Machado Rodrigues Maciel

COORDENADORIA DA OUVIDORIA

Ana Cristina Diamantaras

EQUIPE DA OUVIDORIA

Hilário Noldin

João Sérgio Santana

José Rui de Souza

Luiz Augusto Luz Faísca

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Vanessa Ghex

DECLARAÇÕES ESTRATÉGICAS

PROPÓSITO

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

RECONHECIMENTO

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

2025

Plano de Ação

S U M Á R I O

LISTA DE SIGLAS

5

INTRODUÇÃO

6

PLANO DE AÇÃO

7

INICIATIVA 1: Novo sistema informatizado para a Ouvidoria

7

INICIATIVA 2: Nova norma para a Ouvidoria

8

INICIATIVA 3: Novo manual de procedimentos e cartilha da Ouvidoria

9

INICIATIVA 4: Diagnóstico das ouvidorias dos municípios catarinenses

10

INICIATIVA 5: Evento “Ouvidoria Day”

11

INICIATIVA 6: Espaço da Ouvidoria no site do TCE/SC

12

INICIATIVA 7: Atualização da Carta de Serviços do TCE/SC

13

INICIATIVA 8: Indicadores de desempenho da Ouvidoria

14

CONSIDERAÇÕES FINAIS

15

LISTA DE SIGLAS

Acom – Assessoria de Comunicação Social do TCE/SC

Aget – Assessoria de Governança Estratégica de Tecnologia da Informação do TCE/SC

Apla – Assessoria de Planejamento do TCE/SC

Asmi – Assessoria Militar do TCE/SC

Atricon – Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil

DGCE – Diretoria-Geral de Controle Externo do TCE/SC

DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação do TCE/SC

ENCCO – Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas

Fecam – Federação de Consórcios, Associações de Municípios e Municípios de Santa Catarina

GAP – Gabinete da Presidência do TCE/SC

Icon – Instituto de Contas do TCE/SC

TCE/SC – Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE/SC) é um órgão institucional singular vinculado ao Gabinete da Presidência ([Resolução N. TC-149/2019](#)), cuja atribuição precípua é a de promover o exercício do controle social por meio do gerenciamento de comunicações apresentadas pelos cidadãos quanto à prestação de serviços públicos, contratações e execução de obras e atos de gestão das unidades jurisdicionadas e do próprio TCE/SC.

A criação da Ouvidoria deu-se em 30 de julho de 2008, com a aprovação da [Resolução N. TC-28/2008](#), entretanto seu efetivo funcionamento iniciou no dia 8 de junho de 2009.

Desde o início de suas atividades até o presente o momento, a Ouvidoria já recebeu 20.154 comunicações, cujo gerenciamento tem se pautado pela celeridade e qualidade das respostas aos cidadãos.

Visando otimizar as atividades da Ouvidoria, com fundamento no art. 4º, X, da [Resolução N. TC-28/2008](#), apresenta-se o Plano de Ação para o ano de 2025, o qual corresponde a um passo importante para fortalecer o elo entre as pessoas e o TCE/SC.

Este Plano de Ação reflete o compromisso da Ouvidoria em ser um canal cada vez mais acessível, transparente e inovador, alinhado aos valores fundamentais do controle social, da boa gestão pública e ao propósito e objetivos estabelecidos no [Planejamento Estratégico 2024-2030](#) deste Tribunal.

De forma geral, três eixos principais norteiam as iniciativas do Plano de Ação para 2025, a saber:

- A aproximação com as pessoas, por meio de um diálogo mais direto e capaz de promover uma maior conscientização sobre a importância do controle social e a participação cidadã na fiscalização da gestão pública;
- A inovação no gerenciamento das comunicações, com a adoção de um novo sistema informatizado para a Ouvidoria que otimize o fluxo das atividades desenvolvidas, garanta a devida proteção aos dados e às informações pessoais e promova a confiabilidade do cidadão;
- A modernização das normas que regem as atividades da Ouvidoria, adaptando-as às novas demandas e aos desafios contemporâneos, visando assegurar o seu alinhamento com as melhores práticas de governança e os objetivos estratégicos do TCE/SC.

PLANO DE AÇÃO

INICIATIVA 1: Novo sistema informatizado para a Ouvidoria



Objetivo: Adquirir e implementar um sistema informatizado moderno para a Ouvidoria que otimize o atendimento e a gestão das comunicações, garantindo conformidade com a Lei de Acesso à Informação ([Lei n. 12.527/2011](#)) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ([Lei n. 13.709/2018](#)).

Referências:

- [Planejamento Estratégico 2024-2030](#) — Objetivos Estratégicos n. 5: fortalecer a comunicação e o acesso à informação; e n. 6: estimular o controle social e a participação cidadã;
- [Lei \(federal\) n. 12.527/2011](#), [Lei \(federal\) n. 13.460/2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e [Lei \(federal\) n. 13.709/2018](#);
- [Resolução N. TC-71/2012](#), que estabelece procedimentos para a divulgação e o acesso à informação produzida ou custodiada pelo TCE/SC, e eventuais alterações que nela sejam promovidas;
- [Carta Compromisso das Ouvidorias](#) — Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENCCO 2024).

Atividades:

- Identificar as opções de sistemas informatizados mais adequados para a Ouvidoria;
- Contatar e conhecer o sistema informatizado escolhido;
- Adotar as providências necessárias para a cessão ou aquisição do sistema;
- Promover as devidas adequações visando à implementação e à interoperabilidade do sistema com os demais já existentes no TCE/SC;
- Colocar o sistema à disposição para uso.

Meta: Implementação do sistema informatizado — 100% das funcionalidades prontas para uso.

Indicadores:

- Conclusão dos procedimentos para cessão ou aquisição do sistema informatizado;
- Adequação das funcionalidades do sistema, conforme cronograma elaborado pela Diretoria de Tecnologia da Informação;
- Capacitação dos integrantes da Ouvidoria para pleno uso do sistema.

Resultados esperados:

- Garantia de que o sistema atenda integralmente às Leis (federais) [n. 12.527/2011](#) e [n. 13.709/2018](#), assegurando a proteção de dados e informações pessoais e o direito de acesso à informação pública;
- Implementação de funcionalidades inovadoras, a exemplo de relatórios automáticos, interface intuitiva e integração com outros sistemas do TCE/SC;
- Otimização dos relatórios gerenciais.

Público-alvo: Equipe da Ouvidoria e públicos interno e externo.

Período de realização: Novembro de 2024 a julho de 2025.

Unidades organizacionais envolvidas: Ouvidoria, GAP, Aget e DTI.

INICIATIVA 2: Nova norma para a Ouvidoria



Objetivo: Aprovar nova regulamentação sobre as atividades da Ouvidoria a fim de garantir maior alinhamento com as Leis (federais) [n. 12.527/2011](#), [n. 13.460/2017](#) e [n. 13.709/2018](#).

Referências:

- [Planejamento Estratégico 2024-2030](#) — Objetivos Estratégicos n. 5: fortalecer a comunicação e o acesso à informação; e n. 6: estimular o controle social e a participação cidadã;
- Leis (federais) [n. 12.527/2011](#), [n. 13.460/2017](#) e [n. 13.709/2018](#);
- [Resolução N. TC-71/2012](#) e eventuais alterações que nela sejam promovidas;
- [Resolução Conjunta Atricon-Ccor n. 02/2014](#): aprova as Diretrizes de Controle Externo relacionadas à temática “Ouvidorias: instrumentos de interação dos Tribunais de Contas do Brasil com a sociedade”;
- [Resolução N. TC-149/2019](#) e eventuais alterações que nela sejam promovidas;
- [Nota Recomendatória n. 04/2023](#) da Atricon: adoção de linguagem simples e o direito visual, com o uso de elementos que facilitem a compreensão da informação, a fim de ampliar o acesso da sociedade a serviços públicos e a informações capazes de estimular o exercício da cidadania e o controle social;
- [Nota Recomendatória n. 05/2023](#) da Atricon: adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas;
- [Carta Compromisso das Ouvidorias](#) — ENCCO 2024.

Atividades:

- Desenvolver o texto-base da nova norma, a partir das discussões já iniciadas, constantes do processo SEI n. 22.0.000004378-1, identificando lacunas e oportunidades de melhoria, bem como incorporando boas práticas adotadas em outras ouvidorias;
- Submeter o texto à aprovação do Supervisor da Ouvidoria e, uma vez aprovado, promover o seu encaminhamento à Presidência do Tribunal, a fim de ser autuado como processo normativo e se obter a aprovação do Plenário, nos termos regimentais;
- Promover o treinamento dos servidores da Ouvidoria quanto às alterações introduzidas pela nova norma, assegurando sua aplicação adequada;
- Promover ampla divulgação da nova norma.

Meta: Publicação da nova norma para a Ouvidoria no primeiro semestre de 2025.

Indicador: Aprovação da nova norma no prazo previsto.

Resultados esperados:

- Padronização dos procedimentos, visando garantir maior proteção aos dados e às informações contidas nas comunicações apresentadas à Ouvidoria;
- Reforço à confiabilidade na Ouvidoria como um canal de comunicação entre as pessoas e o TCE/SC.

Público-alvo: Públicos interno e externo.

Período de realização: Janeiro a maio de 2025.

Unidades organizacionais envolvidas: Ouvidoria, GAP e Acom.

INICIATIVA 3: Novo manual de procedimentos e cartilha da Ouvidoria



Objetivo: Desenvolver e implementar novo manual de procedimentos e uma cartilha da Ouvidoria, visando padronizar os trabalhos da equipe e ampliar o entendimento das pessoas sobre as atribuições e os serviços da Ouvidoria a partir da nova norma aprovada pelo TCE/SC.

Referências:

- [Planejamento Estratégico 2024-2030](#) — Objetivos Estratégicos n. 5: fortalecer a comunicação e o acesso à informação; e n. 6: estimular o controle social e a participação cidadã;
- Leis (federais) [n. 12.527/2011](#), [n. 13.460/2017](#) e [n. 13.709/2018](#);
- [Resolução N. TC-71/2012](#) e eventuais alterações que nela sejam promovidas;
- [Resolução Conjunta Atricon-Ccor 02/2014](#): aprova as Diretrizes de Controle Externo relacionadas à temática “Ouvidorias: instrumentos de interação dos Tribunais de Contas do Brasil com a sociedade”;
- [Resolução N. TC-149/2019](#) e eventuais alterações que nela sejam promovidas;
- [Nota Recomendatória n. 04/2023 da Atricon](#): adoção de linguagem simples e o direito visual, com o uso de elementos que facilitem a compreensão da informação, a fim de ampliar o acesso da sociedade a serviços públicos e a informações capazes de estimular o exercício da cidadania e o controle social;
- [Nota Recomendatória n. 05/2023 da Atricon](#): adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas;
- [Carta Compromisso das Ouvidorias](#) — ENCCO 2024.

Atividades:

- Realizar novo mapeamento dos processos de trabalho da Ouvidoria;
- Identificar as principais dúvidas e demandas a fim de melhor definir o conteúdo da cartilha;
- Criar um material didático, em linguagem acessível e simples, que explique aos públicos interno e externo como acessar os serviços da Ouvidoria;
- Publicizar o manual de procedimentos e a cartilha;
- Promover a capacitação dos integrantes da Ouvidoria visando à adequada implementação do manual e à apresentação da cartilha aos usuários.

Meta: Implementação do manual de procedimentos e divulgação da cartilha.

Indicador: Aprovação do manual de procedimento e da cartilha pelo Supervisor da Ouvidoria.

Resultados esperados:

- Padronização dos procedimentos, com redução de retrabalhos e melhoria na gestão das comunicações;
- Ampliação do conhecimento da sociedade sobre o papel da Ouvidoria e os serviços por ela oferecidos;
- Maior clareza nas orientações aos públicos interno e externo, fortalecendo a sua confiança nos trabalhos da Ouvidoria.

Público-alvo: Públicos interno e externo.

Período de realização: Maio a julho de 2025.

Unidades organizacionais envolvidas: Ouvidoria, Apla e Acom.

INICIATIVA 4: Diagnóstico das ouvidorias dos municípios catarinenses



Objetivo: Mapear o funcionamento, a estrutura e a efetividade das ouvidorias municipais em Santa Catarina, identificando boas práticas, desafios e oportunidades de melhoria, com o intuito de fortalecer esses canais como instrumentos de participação e controle social.

Referências:

- [Planejamento Estratégico 2024-2030](#) — Objetivos Estratégicos n. 5: fortalecer a comunicação e o acesso à informação; e n. 6: estimular o controle social e a participação cidadã;
- Leis (federais) [n. 12.527/2011](#), [n. 13.460/2017](#) e [n. 13.709/2018](#);
- [Nota Recomendatória n. 05/2023](#) da Atricon: adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas;
- [Carta Compromisso das Ouvidorias](#) — ENCCO 2024.

Atividades:

- Elaboração de questionário padronizado para aplicação junto às ouvidorias municipais;
- Consolidar os dados coletados e elaborar um relatório diagnóstico, apresentando um panorama detalhado e identificando boas práticas, fragilidades e recomendações;
- Promover a divulgação do diagnóstico aos públicos interno e externo, aos relatores dos processos de prestações de contas de prefeito, incentivando sua análise crítica e adoção de melhorias;
- Promover o debate do relatório diagnóstico no Ciclo de Estudos de Controle Público da Administração Municipal;
- Apresentar e debater o relatório diagnóstico em reunião ampliada com os representantes da Federação Catarinense dos Municípios (Fecam) e das associações de municípios;
- Propor a emissão de nota técnica com base nas orientações e nas recomendações pontuadas por ocasião de debates sobre o relatório diagnóstico.

Metas:

- Obter a participação de 100% dos municípios catarinenses;
- Aplicar o questionário no mês de abril;
- Analisar os dados e as informações coletadas no diagnóstico no mês de maio, propondo as recomendações pertinentes;
- Divulgar o relatório diagnóstico no mês de junho;
- Promover o debate do relatório diagnóstico no Ciclo de Estudos de Controle Público da Administração Municipal e junto à Fecam e às associações dos municípios, no mês de julho.

Indicadores:

- Percentual de municípios catarinenses que responderam ao questionário diagnóstico;
- Prazo para a análise, divulgação e promoção do debate do relatório diagnóstico.

Resultados esperados:

- Obtenção de um mapeamento detalhado sobre a situação das ouvidorias municipais, incluindo infraestrutura, regulamentação e práticas adotadas;
- Disseminação de exemplos de ouvidorias municipais bem-sucedidas, servindo como modelo para outros municípios;
- Estímulo à criação, regulamentação ou melhoria das ouvidorias municipais, promovendo canais mais eficazes de escuta e resposta às demandas da população;
- Maior interação entre o TCE/SC e os gestores municipais, fortalecendo a parceria em prol da governança pública.

Público-alvo: Ouvidorias dos municípios catarinense e as populações locais.

Período de realização: Abril a julho de 2025.

Unidades organizacionais envolvidas: Ouvidoria, GAP, DGCE, Icon e Acom.



INICIATIVA 5: Evento “Ouvidoria Day”

Objetivo: Promover o evento “Ouvidoria Day” para celebrar o Dia do Ouvidor, conscientizando sobre a importância das ouvidorias no fortalecimento do controle social e engajar membros, servidores, residentes, estagiários e colaboradores do TCE/SC e do Ministério Público de Contas, gestores públicos e a sociedade na valorização e aprimoramento das ouvidorias públicas.

Referências:

- [Planejamento Estratégico 2024-2030](#) — Objetivos Estratégicos n. 5: fortalecer a comunicação e o acesso à informação; e n. 6: estimular o controle social e a participação cidadã;
- [Nota Recomendatória n. 05/2023](#) da Atricon: adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas;
- [Carta Compromisso das Ouvidorias](#) — ENCCO 2024.

Atividades:

- Organizar o evento, adotando as medidas administrativas necessárias;
- Divulgar o evento, a fim de ensejar a adesão do público;
- Realizar o evento;
- Avaliar o evento.

Metas:

- Alcançar, no mínimo, 200 participantes, incluindo os públicos interno e externo;
- Realizar, pelo menos, quatro atividades principais, a exemplos palestras, mesas-redondas e oficinas;
- Obter ao menos 85% de aprovação em pesquisa de satisfação a ser aplicada após o evento junto aos participantes;
- Divulgar, no mínimo, duas matérias jornalísticas sobre o evento no *site* e nas redes sociais do TCE/SC

Indicadores:

- Número de participantes;
- Atividades principais realizadas;
- Percentual de participantes satisfeitos com a organização e os conteúdos do evento;
- Número de matérias jornalísticas divulgadas a respeito do evento no *site* e nas redes sociais do Tribunal.

Resultados esperados:

- Aumento da conscientização sobre a importância das ouvidorias para o controle social e aprimoramento da gestão pública;
- Ampliação do diálogo e da troca de experiências entre ouvidorias estaduais e municipais, promovendo maior alinhamento e cooperação;
- Maior participação das pessoas, da sociedade e organizações sociais, de forma geral, no evento, promovendo o fortalecimento do controle social.

Público-alvo: Públicos interno e externo e, em especial, unidades jurisdicionadas.

Período de realização: Março de 2025.

Unidades organizacionais envolvidas: Ouvidoria, Asmi, Icon e Acom.

INICIATIVA 6: Espaço da Ouvidoria no *site* do TCE/SC



Objetivo: Tornar o espaço da Ouvidoria no *site* do Tribunal de Contas catarinense mais acessível, informativo e funcional, facilitando a interação com as pessoas e promovendo maior transparência e controle social.

Referências:

- [Planejamento Estratégico 2024-2030](#) — Objetivos Estratégicos n. 5: fortalecer a comunicação e o acesso à informação; e n. 6: estimular o controle social e a participação cidadã;
- [Resolução Conjunta Atricon-Ccor 02/2014](#): aprova as Diretrizes de Controle Externo relacionadas à temática “Ouvidorias: instrumentos de interação dos Tribunais de Contas do Brasil com a sociedade”;
- [Nota Recomendatória n. 04/2023](#) da Atricon: adoção de linguagem simples e o direito visual, com o uso de elementos que facilitem a compreensão da informação, a fim de ampliar o acesso da sociedade a serviços públicos e a informações capazes de estimular o exercício da cidadania e o controle social;
- [Nota Recomendatória n. 05/2023](#) da Atricon: adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas;
- [Carta Compromisso das Ouvidorias](#) – ENCCO 2024.

Atividades:

- Atualizar e organizar as informações disponíveis, garantindo que sejam claras, objetivas e alinhadas às necessidades dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
- Implementar melhorias na interface do espaço da Ouvidoria, observado o padrão do *site* do TCE/SC;
- Reavaliar os formulários para as comunicações apresentadas à Ouvidoria;
- Disponibilizar pesquisa de opinião a respeito do espaço da Ouvidoria, objetivando avaliação constante do seu conteúdo e formato.

Metas: Atualização e otimização da forma e do conteúdo disponibilizados no *site* do TCE/SC.

Indicadores:

- Percentual de informações revisadas e atualizadas;
- Número de acessos (mensais/bimestrais) ao espaço da Ouvidoria no *site* do TCE/SC;
- Percentual de usuários satisfeitos com o espaço da Ouvidoria no *site* de, no mínimo, 75% dos respondentes.

Resultados esperados:

- Manutenção de um espaço intuitivo e acessível, permitindo que pessoas com diferentes perfis possam utilizar os serviços da Ouvidoria com facilidade;
- Fortalecimento da Ouvidoria como um canal confiável e acessível para a população, contribuindo para a credibilidade do TCE/SC;
- Maior disponibilidade de informações claras e organizadas, reforçando a transparência institucional e o acesso à informação.

Público-alvo: Públicos interno e externo.

Período de realização: Novembro de 2024 a março de 2025.

Unidades organizacionais envolvidas: Ouvidoria, Acom e DTI.

INICIATIVA 7: Atualização da Carta de Serviços do TCE/SC



Objetivo: Garantir que a Carta de Serviços do TCE/SC esteja sempre atualizada, refletindo fielmente os serviços oferecidos à sociedade, com informações claras e acessíveis, de acordo com as necessidades dos cidadãos e as exigências legais.

Referências:

- [Planejamento Estratégico 2024-2030](#) — Objetivos Estratégicos n. 5: fortalecer a comunicação e o acesso à informação; e n. 6: estimular o controle social e a participação cidadã;
- Leis (federais) [n. 12.527/2011](#), [n. 13.460/2017](#) e [n. 13.709/2018](#);
- [Resolução Conjunta Atricon-Ccor 02/2014](#): aprova as Diretrizes de Controle Externo relacionadas à temática “Ouvidorias: instrumentos de interação dos Tribunais de Contas do Brasil com a sociedade”;
- [Nota Recomendatória n. 04/2023](#) da Atricon: adoção de linguagem simples e o direito visual, com o uso de elementos que facilitem a compreensão da informação, a fim de ampliar o acesso da sociedade a serviços públicos e a informações capazes de estimular o exercício da cidadania e o controle social;
- [Nota Recomendatória n. 05/2023](#) da Atricon: adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas;
- [Carta Compromisso das Ouvidorias](#) — ENCCO 2024.

Atividades:

- Estabelecer um processo regular de revisão e atualização da Carta de Serviços, envolvendo todas as unidades organizacionais do TCE/SC;
- Garantir que a Carta de Serviços esteja sempre em conformidade com a legislação, em especial, a [Lei \(federal\) n. 13.460/2017](#);
- Garantir que as atualizações sejam amplamente divulgadas, por meio do *site* do TCE/SC, redes sociais e outros canais de comunicação institucionais.

Metas:

- Realizar pelo menos duas revisões anuais na Carta de Serviços;
- Manter 100% de conformidade da Carta de Serviços com a legislação a ela aplicável.

Indicadores:

- Número de revisões realizadas;
- Percentual de atendimento às exigências legais na Carta de Serviços.

Resultados esperados:

- Disponibilidade de uma Carta de Serviços precisa, que reflita a realidade dos serviços oferecidos pelo TCE/SC;
- Revisões que permitam identificar e corrigir falhas, bem como destacar oportunidades para inovação nos serviços;
- A divulgação ampla e acessível das atualizações, as quais ampliarão o alcance da Carta de Serviços e facilitarão o entendimento da população sobre os serviços disponíveis.

Público-alvo: Público externo.

Período de realização: Abril e outubro de 2025, sem prejuízo de alterações pontuais em razão de mudanças nos serviços existentes ou o surgimento de novos, fora dos meses para as revisões.

Unidades organizacionais envolvidas: Ouvidoria e todas as demais unidades organizacionais do TCE/SC.

INICIATIVA 8: Indicadores de desempenho da Ouvidoria



Objetivo: Desenvolver indicadores de desempenho alinhados às melhores práticas de gestão pública, a fim de monitorar com maior precisão, eficiência e eficácia as atividades da Ouvidoria.

Referências:

- [Planejamento Estratégico 2024-2030](#) — Objetivos Estratégicos n. 5: fortalecer a comunicação e o acesso à informação; e n. 6: estimular o controle social e a participação cidadã;
- [Lei \(federal\) n. 13.460/2017](#);
- [Carta Compromisso das Ouvidorias](#) — ENCCO 2024.

Atividades:

- Analisar os indicadores atualmente utilizados pela Ouvidoria referentes à qualidade do atendimento, tempo de resposta, impacto social e satisfação dos usuários, identificando eventuais lacunas e oportunidades de melhoria;
- Criar novos indicadores de desempenho, caso necessário;
- Capacitar a equipe da Ouvidoria sobre a utilização e a interpretação dos indicadores, promovendo uma cultura de gestão baseada em resultados;
- Monitorar e divulgar os resultados dos indicadores, promovendo a transparência e o controle social.

Metas: Revisar e, se for o caso, criar indicadores de desempenho para as atividades da Ouvidoria.

Indicadores:

- Quantidade de indicadores atualizados;
- Quantidade de novos indicadores criados e validados.

Resultados esperados:

- Implementação de indicadores mais precisos e abrangentes, permitindo um monitoramento efetivo das atividades e dos resultados da Ouvidoria;
- Utilização dos indicadores como base para a tomada de decisões estratégicas e operacionais da Ouvidoria, resultando em melhorias contínuas nos serviços prestados;
- Manter alto o nível de engajamento da equipe da Ouvidoria ante a percepção do impacto positivo do monitoramento dos indicadores de desempenho para o aprimoramento dos serviços.

Público-alvo: Equipe da Ouvidoria e públicos interno e externo.

Período de realização: Agosto a outubro de 2025.

Unidades organizacionais envolvidas: Ouvidoria, Apla e DTI.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação da Ouvidoria para 2025 reflete o compromisso com a modernização, a eficiência e a transparência dos serviços oferecidos, alinhando suas iniciativas aos objetivos estratégicos institucionais, às exigências legais e a um maior diálogo com a sociedade.

Cada iniciativa apresentada foi detalhadamente estruturada para contribuir com o aprimoramento contínuo das atividades da Ouvidoria, bem como com a transparência de sua atuação. Entende-se, outrossim, que o sucesso deste plano exige o envolvimento de toda a equipe da Ouvidoria, bem como o apoio das demais unidades organizacionais do TCE/SC.

Serão empreendidas outras atividades complementares e de apoio a este plano, a exemplo de campanhas educativas e de divulgação para ampliar o alcance das iniciativas e promover o engajamento dos públicos interno e externo, em especial os gestores públicos e a sociedade, de forma geral, que dialogam constantemente com o TCE/SC. Capacitação da equipe da Ouvidoria, participação em comissões e grupos de trabalho instituídos pelo Tribunal e ações em parcerias com outras unidades organizacionais do TCE/SC também serão empreendidas e resultarão em ações que direta ou indiretamente impactarão este plano.

O acompanhamento das iniciativas, por meio de avaliações periódicas capazes de identificar avanços e oportunidades de ajuste no decorrer de sua execução, será estratégia ímpar a ser adotada. Além disso, a Ouvidoria também buscará estabelecer parcerias com outras ouvidorias públicas, organizações da sociedade civil e instituições acadêmicas, fomentando a troca de experiências e o alinhamento com boas práticas, bem como subsidiar ações de controle externo.

A equipe da Ouvidoria também estará fortemente atenta a ouvir os públicos interno e externo, utilizando suas contribuições como fonte para o aprimoramento contínuo de suas atividades. Nesse sentido, a inovação será um pilar transversal em todas as iniciativas, sendo constantemente incentivada por meio da adoção de tecnologias modernas.

Com essas ações complementares, somadas às iniciativas apresentadas no plano, a Ouvidoria buscará não apenas atingir suas metas, mas também se consolidar como um canal efetivo de diálogo entre o TCE/SC e as pessoas, conduzido com seriedade, comprometimento e transparência, fortalecendo a confiança no papel institucional deste Tribunal para a construção de uma gestão pública mais eficiente, ética e inclusiva.



TRIBUNAL
DE CONTAS
DE SANTA
CATARINA

Plano de Ação 2025