



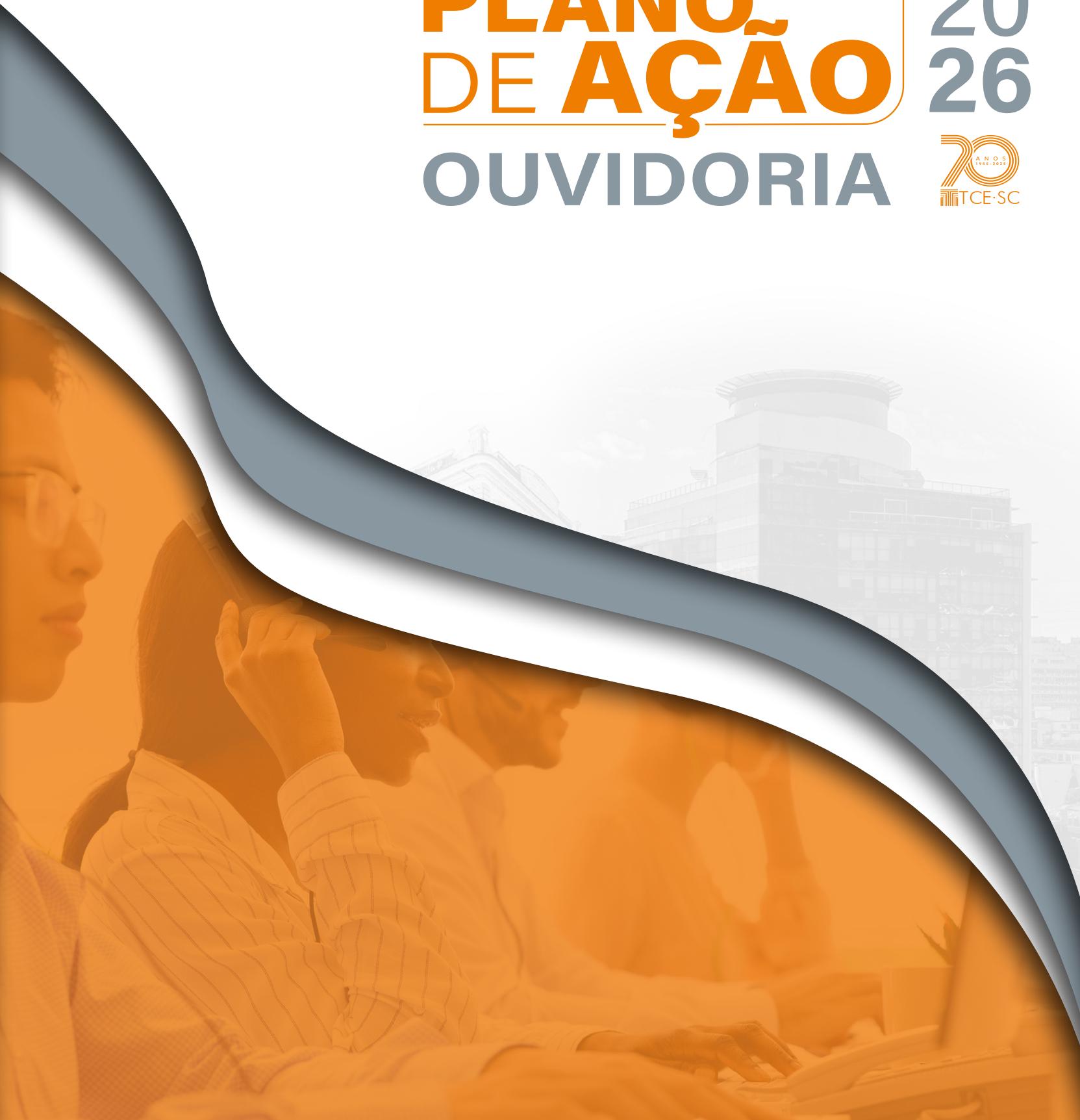
PLANO DE AÇÃO



OUVIDORIA

20
26





PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA

20
26





SUPERVISÃO DA OUVIDORIA
Conselheiro Wilson Rogério Wan-Dall

DIREÇÃO DA OUVIDORIA
Walkiria Machado Rodrigues Maciel

COORDENADORIA DA OUVIDORIA
Vanessa dos Santos

EQUIPE DA OUVIDORIA
Elisete Gesser Della Giustina da Corregio
Hilário Noldin
João Sérgio Santana
Luiz Augusto Luz Faísca

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO
Vanessa Ghex

PLANEJAMENTO GRÁFICO
Ayrton Cruz (Acom)

SUMÁRIO

DECLARAÇÕES ESTRATÉGICAS	6
INTRODUÇÃO	7
PLANO DE AÇÃO	10
INICIATIVA 1 Novo sistema informatizado da Ouvidoria	11
INICIATIVA 2 Anteprojeto de Resolução da Ouvidoria	13
INICIATIVA 3 Novo manual de procedimentos e cartilha da Ouvidoria	15
INICIATIVA 5 Pesquisa da Ouvidoria do TCE/SC	19
INICIATIVA 6 Evento “Ouvidoria Day”	20
INICIATIVA 7 Atualização da Carta de Serviços do TCE/SC.....	22
INICIATIVA 8 Indicadores de desempenho da Ouvidoria	24
INICIATIVA 9 Objetivo Estratégico n. 6, do Planejamento Estratégico 2024-2030	26
INICIATIVA 10 Plano de Integridade do TCE/SC - 2025/2026	27
INICIATIVA 11 Campanha de comunicação	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS	29

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.

The background of the page features a photograph of a classroom. In the foreground, a student wearing glasses and a striped shirt is seen from the side, writing on a whiteboard with a marker. Behind them, several other students are visible, some looking towards the front of the class. The scene is set in a brightly lit room with blue walls.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina é um órgão institucional singular vinculado ao gabinete da Presidência – Resolução N. TC149/2019, 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 Tribunal de Contas. 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 ocorreu no dia 8 de junho de 2009.

A fim de 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 2026, o qual representa importante instrumento para fortalecer a comunicação e a confiança das pessoas no Tribunal de Contas. Outrossim, o Plano consolida um conjunto integrado de iniciativas alinhadas ao Objetivo Estratégico n. 6 do Planejamento Estratégico 2024-2030, que prevê o estímulo ao controle social e à participação cidadã, bem como ao Plano de Integridade do TCE/SC – 2025/2026, reforçando a importância da transparéncia pública e de uma gestão íntegra e confiável.

Como iniciativas estruturantes deste Plano destacam-se o desenvolvimento de um novo sistema informatizado da Ouvidoria, a aprovação de nova Resolução da Ouvidoria, e novo manual de procedimentos acompanhado de cartilha orientativa voltada ao público externo. Essas entregas permitirão maior padronização,

agilidade e segurança na tramitação das comunicações, além de fortalecer a governança do órgão.

Outras iniciativas estratégicas estão previstas, a exemplo o fortalecimento das Ouvidorias dos Poderes Executivo e Legislativo municipais, a promoção do evento “Ouvidoria Day”, destinado a aproximar o Tribunal das unidades jurisdicionadas e a sociedade, disseminando boas práticas e promovendo o debate sobre o papel das ouvidorias no controle público.

Para ampliar a transparência e o relacionamento institucional, está prevista a atualização da Carta de Serviços do TCE/SC, bem como o desenvolvimento de indicadores de desempenho da Ouvidoria, que irão subsidiar a gestão por resultados, potencializando o monitoramento da qualidade do atendimento e do impacto das manifestações no aprimoramento das políticas públicas fiscalizadas pelo Tribunal.

Por fim, o plano inclui o desenvolvimento de uma campanha de comunicação voltada à difusão do papel da Ouvidoria, ao estímulo da participação cidadã e à construção de maior confiança na Ouvidoria como canal precípua entre o TCE/SC e as pessoas. Essa ação reforça o compromisso institucional com a transparência ativa, a linguagem simples e o acesso pleno à informação.

PLANO DE AÇÃO

INICIATIVA 1 | Novo sistema informatizado da Ouvidoria

Objetivo: Implementar o sistema informatizado da Ouvidoria, objeto do Acordo de Cooperação Técnica n. TC-20/2025 – Processo n. SEI 24.0.000005557-0, firmado entre o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE/PR) e o Tribunal de Contas de Santa Catarina (TCE/SC) para cessão do sistema “Conte para a Ouvidoria”.

Referências: a) 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; b) Leis n. 12.527/2011, n. 13.460/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e n. 13.709/2018; c) Resolução N. TC-71/2012, que estabelece procedimentos para a divulgação e o acesso à informação produzida ou custodiada pelo Tribunal, e eventuais alterações que nela sejam promovidas; d) Carta Compromisso das Ouvidorias – Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENC-CO 2025); e) Acordo de Cooperação Técnica N. TC 20/2025 – Processo n. SEI 24.0.000005557-0.

Atividades: a) Promover as devidas adequações visando a implementação e a interoperabilidade do sistema com os demais já existentes no Tribunal; b) Colocar o sistema à disposição para uso da equipe da Ouvidoria.

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

Indicadores: a) Cessão do sistema “Conte para a Ouvidoria”, por parte do TCE/PR; b) Adequação das funcionalidades do sistema às necessidades e demandas da Ouvidoria do TCE/SC, observado o cronograma de trabalho elaborado pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI); c) Capacitação da equipe da Ouvidoria para pleno uso do sistema; d) Funcionamento do sistema para desempenho de todas as atividades da Ouvidoria, em especial a recepção e análise das comunicações, expedição de cartas aos comunicantes, unidades gestoras e unidades organizacionais do TCE/SC e elaboração de relatórios gerenciais.

Resultados esperados: a) Atendimento integral às Leis 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; b) Implementação de funcionalidades inovadoras, a exemplo relatórios automáticos, interface intuitiva e integração com outros sistemas do Tribunal de Contas; c) Maior transparência no fluxo das comunicações – trâmites e atividades desenvolvidas pela equipe da Ouvidoria; d) Níveis de acesso aos integrantes da equipe da Ouvidoria, de acordo com as atividades desempenhadas.

Público-alvo: Públicos interno e externo.

Período de realização: Dezembro de 2025 a setembro de 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: Ouvidoria (OUVI), Gabinete da Presidência (GAP), Assessoria de Governança Estratégica de Tecnologia da Informação (AGET) e Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).

INICIATIVA 2 | Anteprojeto de Resolução da Ouvidoria

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

Referências: a) 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; b) Leis n. 12.527/2011, n. 13.460/2017 e n. 13.709/2018; c) Resolução N. TC-71/2012 e eventuais alterações que nela sejam promovidas; d) 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”; e) Resolução N. TC-149/2019 e eventuais alterações que nela sejam promovidas; f) Nota Recomendatória Atricon n. 04/2023 – adoção 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; g) Nota Recomendatória Atricon n. 05/2023 – adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas; h) Carta Compromisso das Ouvidorias – ENCCO 2025; i) Nota Recomendatória IRB-Atricon-CNPTC-ABRACOM-AUDICON n. 001/2025 – dispõe sobre recomendações para a adoção de ações voltadas à promoção e ao fortalecimento da participação cidadã e do controle social.

Atividades: a) Buscar a aprovação do projeto de resolução pelo Tribunal Pleno; b) Promover o treinamento dos servidores da Ouvidoria quanto

às alterações introduzidas pela nova norma, assegurando sua aplicação adequada; c) Promover ampla divulgação da nova norma.

Meta: Publicação da nova norma para a Ouvidoria no primeiro semestre de 2026.

Indicador: Aprovação de nova norma no prazo previsto.

Resultados esperados: a) Padronização dos procedimentos, visando garantir maior proteção aos dados e às informações contidas nas comunicações apresentadas à Ouvidoria; b) Reforço à confiabilidade na Ouvidoria como um canal de comunicação entre as pessoas e o Tribunal de Contas; c) Adequação dos procedimentos às Leis n. 12.527/2011, n. 13.460/2017 e n. 13.709/2018.

Público-alvo: Públicos interno e externo.

Período de realização: Janeiro a junho de 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: OUVI, GAP e Assessoria de Comunicação Social (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 Tribunal e do novo sistema da Ouvidoria.

Referências: a) 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; b) Leis n. 12.527/2011, n. 13.460/2017 e n. 13.709/2018; c) Resolução N. TC-71/2012 e eventuais alterações que nela sejam promovidas; d) 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”; e) Resolução N. TC-149/2019 e eventuais alterações que nela sejam promovidas; f) Nota Recomendatória Atricon n. 04/2023 – adoção 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; g) Nota Recomendatória Atricon n. 05/2023 – adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas; h) Carta Compromisso das Ouvidorias – ENCCO 2025; i) Nota Recomendatória IRB-Atricon-CNPTC-ABRACOM-AUDICON n. 001/2025 – dispõe sobre recomendações para a adoção de ações voltadas à promoção e ao fortalecimento da participação cidadã e do controle social.



Atividades: a) Realizar novo mapeamento dos processos de trabalho da Ouvidoria; b) Identificar as principais dúvidas e demandas a fim de melhor definir o conteúdo da cartilha; c) Criar um material didático, em linguagem acessível e simples, que explique aos públicos, interno e externo, como acessar os serviços da Ouvidoria; d) Publicizar o manual de procedimentos e a cartilha; e) Promover a capacitação dos integrantes da Ouvidoria visando a adequada implementação do manual e 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: a) Padronização dos procedimentos, com redução de retrabalhos e melhoria na gestão das comunicações; b) Ampliação do conhecimento da sociedade sobre o papel da Ouvidoria e os serviços por ela oferecidos; c) 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 setembro de 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: OUVI, Assessoria de Planejamento (APLA) e ACOM.

INICIATIVA 4 – Ouvidorias dos Poderes Executivo e Legislativo municipais.

Objetivo: Compreender o funcionamento, a estrutura e a efetividade das ouvidorias dos Poderes Executivo e Legislativo municipais identificando boas práticas, desafios e oportunidades de melhoria, com o intuito de fortalecer esses canais como instrumentos de participação e controle social.

Referências: a) 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; b) Leis n. 12.527/2011, n. 13.460/2017 e n. 13.709/2018; c) Nota Recomendatória Atricon n. 05/2023 – adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas; d) Carta Compromisso das Ouvidorias – ENCCO 2025; e) Processo SEI n. 25.0.000004783-2, f) Nota Recomendatória IRB-Atricon-CNPTC-ABRACOM-AUDICON n. 001/2025 – dispõe sobre recomendações para a adoção de ações voltadas à promoção e ao fortalecimento da participação cidadã e do controle social.

Atividades: a) Consolidar os dados coletados nas pesquisas aplicadas aos Poderes Executivo e Legislativo municipais; b) Elaborar relatório apresentando um panorama detalhado e identificando boas práticas, fragilidades e recomendações; c) Promover a divulgação aos públicos interno e externo, aos relatores dos processos de prestações de contas de prefeito, incentivando sua análise crítica e adoção de melhorias; d) Promover o debate do relatório no Ciclo de Estudos de Controle Público da Administração Municipal ou em reunião ampliada com os representantes da Federação Catarinense dos Municípios (FECAM) e das Associações de Municípios; e) Propor a emissão de Nota Técnica com base nas orientações e nas recomendações pontuadas por ocasião de debates e/ou reuniões sobre o relatório apresentado.

Metas: a) Analisar os dados e as informações coletadas, propondo as recomendações pertinentes; b) Divulgar o relatório; c) Promover o debate do relatório no Ciclo de Estudos de Controle Público da Administração Municipal ou em reunião ampliada com os representantes da Federação Catarinense dos Municípios (FECAM) e das Associações de Municípios.

Indicadores: a) Identificação dos canais de divulgação do relatório e quantificação de acessos, se possível; b) Quantidade de debates ou reuniões promovidas; c) Quantidade de participantes nos debates e/ou reuniões; d) Quantidade

de sugestões e comentários levantados durante os debates e/ou reuniões;
e) Elaboração e divulgação de nota técnica.

Resultados esperados: a) Disseminação de exemplos de ouvidorias municipais bem-sucedidas, servindo como modelo para outros municípios; b) Estímulo à criação, regulamentação ou melhoria das ouvidorias municipais, promovendo canais mais eficazes de escuta e resposta às demandas da população; c) Maior interação entre o Tribunal de Contas e os gestores municipais, fortalecendo a parceria em prol da governança pública.

Público-alvo: Unidades jurisdicionadas municipais e o público externo.

Período de realização: Março a setembro de 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: OUVI, GAP, Diretoria Geral de Controle Externo (DGCE), Instituto de Contas (ICON) e ACOM.

INICIATIVA 5 | Pesquisa da Ouvidoria do TCE/SC

Objetivo: Avaliar o grau de conhecimento do público interno do TCE/SC a respeito das atribuições da Ouvidoria e sua correlação com as atividades desenvolvidas nas diversas unidades organizacionais do Tribunal.

Referências: a) Planejamento Estratégico 2024-2030, Objetivo Estratégico n. 5 – Fortalecer a comunicação e o acesso à informação; b) Carta Compromisso das Ouvidorias – ENCCO 2025; c) Processo SEI n. 25.0.000004787-5.

Atividades: a) Consolidar os dados coletados na pesquisa; b) Elaborar relatório apresentando um panorama detalhado, identificando pontos positivos e a melhorar, com respectivas providências; c) Promover a divulgação ao público interno.

Metas: a) Apresentar relatório; b) Percentual de providências adotadas, considerando o quantitativo de pontos a melhorar; c)

Indicadores: a) Divulgação do relatório ao público interno, identificando os canais de divulgação e acessos, se possível; b) Adoção de providências quanto aos pontos a melhorar.

Resultados esperados: a) Compreensão clara sobre as atribuições da Ouvidoria; b) Maior percepção sobre a importância da Ouvidoria para o público interno do Tribunal e as atividades por ele desenvolvidas; c) Maior confiabilidade na atuação da Ouvidoria.

Público-alvo: Público interno.

Período de realização: Dezembro de 2025 a maio de 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: OUVI e GAP.



INICIATIVA 6 | 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: a) 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; b) Nota Recomendatória Atricon n. 05/2023 – adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas; c) Carta Compromisso das Ouvidorias – ENCCO 2025.

Atividades: a) Organizar o evento, adotando as medidas administrativas necessárias; b) Divulgar o evento, a fim de ensejar a adesão do público; c) Realizar o evento; d) Avaliar o evento.

Metas: a) Alcançar, no mínimo, 200 participantes, incluindo os públicos interno e externo; b) Obter ao menos 85% de aprovação em pesquisa de satisfação a ser aplicada após o evento junto aos participantes; c) Divulgar, no mínimo, duas matérias jornalísticas sobre o evento no site e nas redes sociais do Tribunal.

Indicadores: a) Número de participantes; b) Percentual de participantes satisfeitos com a organização e os conteúdos do evento; c) Número de matérias jornalísticas divulgadas a respeito do evento no site e nas redes sociais do Tribunal.

Resultados esperados: a) Aumento da conscientização sobre a importância das ouvidorias para o controle social e aprimoramento da gestão pública;



b) Ampliação do diálogo e da troca de experiências entre ouvidorias estaduais e municipais, promovendo maior alinhamento e cooperação; c) 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 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: OUVI, Comitê Institucional de Eventos (CIE), Assessoria Militar (ASMI), ICOM e ACOM.



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

Objetivo: Garantir que a Carta de Serviços do Tribunal de Contas 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: a) 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; b) Leis n. 12.527/2011, n. 13.460/2017 e n. 13.709/2018; c) 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”; e) Nota Recomendatória Atricon n. 04/2023 – adoção 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; f) Nota Recomendatória Atricon n. 05/2023 – adoção de mecanismos de participação da sociedade no âmbito de atuação dos Tribunais de Contas; g) Carta Compromisso das Ouvidorias – ENCCO 2025; h) Processo SEI n. 25.0.000001898-0.

Atividades: a) Estabelecer um processo regular de revisão e atualização da Carta de Serviços, envolvendo todas as unidades organizacionais do TCE/SC; b) Garantir que a Carta de Serviços esteja sempre em conformidade com a legislação, em especial, Lei n. 13.460/2017; c) Garantir que as atualizações sejam amplamente divulgadas, por meio do site do Tribunal, redes sociais e outros canais de comunicação institucionais

Metas: a) Finalizar a revisão iniciada em 2025; b) Realizar uma atualização geral da Carta, ao final do ano de 2026 (novembro), sem prejuízo de ajustes pontuais; c) Manter 100% de conformidade da Carta de Serviços com a legislação a ela aplicável.

Indicadores: a) Número de acessos da nova Carta de Serviço; b) Grau de satisfação dos usuários da Carta de Serviços; c) Quantidade de ajustes pontuais após a disponibilidade da Carta de Serviços, antes da atualização anual (novembro/2026).

Resultados esperados: a) Disponibilidade de uma Carta de Serviços precisa, que reflita a realidade dos serviços oferecidos pelo Tribunal; b) Revisões que permitam identificar e corrigir falhas, bem como destacar oportunidades para inovação nos serviços; c) 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: Maio de 2025 a dezembro de 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: OUVI, ACOM e todas as demais unidades organizacionais do TCE/SC que tenham serviços que devam ser informados na Carta.

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: a) 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; b) Lei n. 13.460/2017; c) Carta Compromisso das Ouvidorias – ENCCO 2025.

Atividades: a) 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; b) Criar novos indicadores de desempenho, a exemplo, os benefícios gerados a partir das comunicações da Ouvidoria; c) Capacitar a equipe da Ouvidoria sobre a utilização e a interpretação dos indicadores, promovendo uma cultura de gestão baseada em resultados; d) Monitorar e divulgar os resultados dos indicadores, promovendo a transparência e o controle social.

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

Indicadores: a) Quantidade de indicadores atualizados; b) Quantidade de novos indicadores criados e validados.

Resultados esperados: a) Implementação de indicadores mais precisos e abrangentes, permitindo um monitoramento efetivo das atividades e dos resultados da Ouvidoria; b) Utilização dos indicadores como base para a tomada

de decisões estratégicas e operacionais da Ouvidoria, resultando em melhorias contínuas nos serviços prestados; c) 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: Públicos interno e externo.

Período de realização: Maio a outubro de 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: OUVI, APLA e DTI.

INICIATIVA 9 | Objetivo Estratégico n. 6, do Planejamento Estratégico 2024-2030

Objetivo: Implementar as iniciativas previstas no Objetivo Estratégico n. 6, do Planejamento Estratégico 2024-2030, relacionadas às atribuições da Ouvidoria.

Referências: a) Planejamento Estratégico 2024-2030, Objetivo Estratégico n. 6 – Estimular o controle social e a participação cidadã; b) Carta Compromisso das Ouvidorias – ENCCO 2025; c) Processo SEI n. 25.0.000004583-0.

Atividades: a) Organizar as iniciativas previstas, pormenorizando suas etapas e estabelecendo o seu respectivo cronograma; b) executar as etapas previstas a cada iniciativa, promovendo os ajustes necessários visando o alcance dos seus resultados-chaves; c) avaliar as iniciativas implementadas e fazer as alterações necessárias para nova implementação no exercício seguinte (2027).

Meta: Alcançar 100% dos resultados-chaves previstos a cada iniciativa contemplada no Objetivo Estratégico n. 6.

Indicador: Percentual de iniciativas concluídas.

Resultados esperados: Implementação de iniciativas que estimulem o controle social e a participação cidadã.

Público-alvo: Equipe da Ouvidoria e público externo.

Período de realização: Janeiro a dezembro de 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: OUVI, APLA e demais unidades organizacionais do TCE/SC envolvidas com as iniciativas previstas no Objetivo Estratégico n. 6.

INICIATIVA 10 | **Plano de Integridade do TCE/SC - 2025/2026**

Objetivo: Implementar ações para mitigar/eliminar os riscos apontados no Plano de Integridade do TCE/SC.

Referências: a) Plano de Integridade do TCE/SC 2025-2026; b) Processo SEI n. 25.0.000005462-6.

Atividade: Adotar as ações/medidas previstas para o Plano de Integridade do TCE/SC.

Meta: Implementar 100% das ações/medidas previstas para o Plano de Integridade do TCE/SC.

Indicador: Percentual de ações/medidas concluídas a fim de obter o atendimento integral nos relatórios de monitoramento do Plano de Integridade do TCE/SC – 2025/2026.

Resultados esperados: Adequação ao Plano de Integridade do TCE/SC – 2025/2026.

Público-alvo: PÚBLICO EXTERNO.

Período de realização: Janeiro a dezembro de 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: OUVI e Comissão de Riscos e de Integridade (CORI).

INICIATIVA 11 | Campanha de comunicação

Objetivo: Ampliar o conhecimento da população sobre as funções, serviços e canais de atendimento da Ouvidoria do TCE/SC, fortalecendo a confiança do cidadão na atuação do órgão como instrumento de participação e controle social.

Referências:

Atividades: a) Desenvolvimento de materiais informativos (vídeos, cards, folders, textos explicativos); b) Campanha de divulgação nas redes sociais e site do TCE/SC.

Meta: Produzir e publicar, no mínimo, 10 (dez) materiais informativos sobre a Ouvidoria ao longo de 2026.

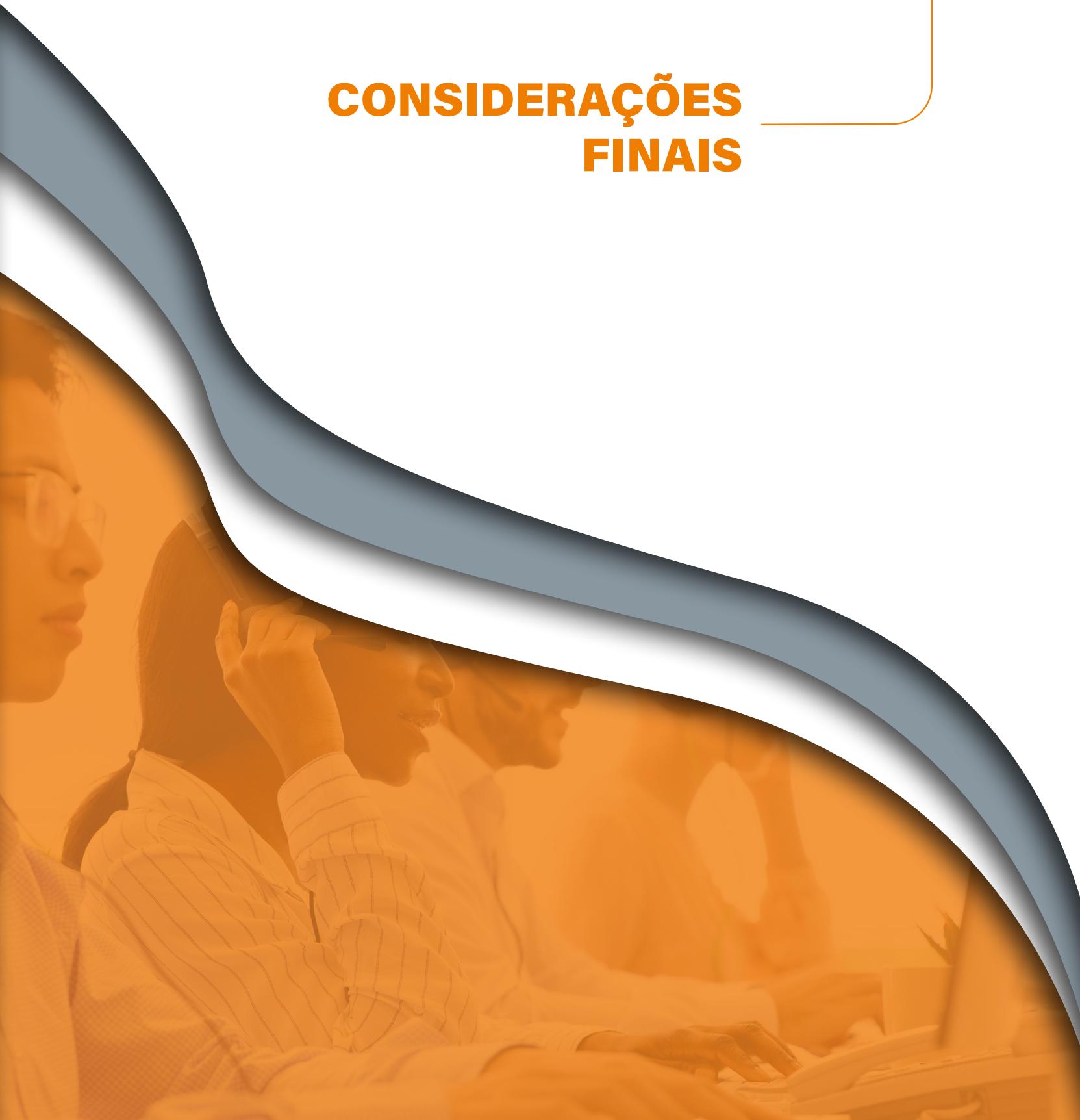
Indicadores: a) Total de peças produzidas e publicadas; b) Número total de visualizações/interações.

Resultados esperados: a) Ampliar o conhecimento da sociedade sobre a Ouvidoria do TCE/SC (o que é, para que serve e como acessá-la); b) Fortalecimento da confiança das pessoas na Ouvidoria do TCE/SC; c) Intensificar a comunicação com as pessoas através de uma linguagem simples e acessível; d) Reconhecimento da Ouvidoria como órgão estratégico do TCE/SC para relação com as pessoas.

Público-alvo: PÚBLICO EXTERNO.

Período de realização: maio a dezembro de 2026.

Unidades organizacionais envolvidas: OUVI, GAP e ACOM.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Ação da Ouvidoria para 2026 novamente reafirma seu 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.

As iniciativas ora apresentadas visam contribuir com o aprimoramento contínuo das atividades da Ouvidoria, bem como com a transparência de sua atuação. Para tanto, há que se ter o envolvimento de toda a equipe da Ouvidoria, bem como o apoio das demais unidades organizacionais deste Tribunal de Contas.

Outras atividades complementares e de apoio a este Plano, a exemplo capacitação da equipe da Ouvidoria, participação em comissões e grupos de trabalho instituídos pelo Tribunal, ações em parcerias com outras unidades organizacionais do TCE/SC e outros órgãos públicos também poderão ser empreendidas e resultarão em ações que direta ou indiretamente impactarão este Plano.

O acompanhamento das iniciativas viabilizará a identificação de avanços e oportunidades de ajuste no decorrer de sua execução, sendo uma estratégia ímpar a ser adotada.

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 inovação continuará sendo um pilar transversal em todas as iniciativas, sendo constantemente incentivada por meio da adoção de tecnologias modernas.

A Ouvidoria também estará fortemente atenta a ouvir os públicos internos e externo, utilizando suas contribuições como fonte para o aprimoramento contínuo de suas atividades. Neste aspecto há que se destacar a importância da pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Por fim, novamente a Ouvidoria buscará não apenas atingir suas metas, mas também consolidar-se como um canal efetivo de diálogo entre o Tribunal de Contas e as pessoas, conduzindo com seriedade, comprometimento e transparência as suas atividades, de modo a gerar confiança no papel institucional deste Tribunal para a construção de uma gestão pública mais eficiente, ética, plural e inclusiva.



PLANO DE AÇÃO

OUVIDORIA

**20
26**

