



OUVVITORIA

PLANO DE AÇÃO

2021



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
1 OBJETIVOS, METAS, AÇÕES COMPLEMENTARES.....	5
2 CRONOGRAMA DE ATIVIDADES.....	8
3 EQUIPE DA OUVIDORIA.....	10



GABINETE DA PRESIDÊNCIA

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 novembro de 2020 foram recebidas 12.725 comunicações, distribuídas em denúncias, reclamações/críticas, elogios, solicitação de informações e sugestões.

2 – OBJETIVOS, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES

Foram definidas as atividades que serão desenvolvidas ao longo do exercício de 2021 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, por meio de reuniões temáticas junto à Diretoria-Geral de Controle Externo (DGCE), assegurando que a Ouvidoria do TCE/SC mantenha um efetivo canal de comunicação e interação com a Sociedade, com o fortalecimento do Controle Social. São estas as ações:

- aumentar a celeridade dos órgãos internos quanto às demandas recebidas;
- buscar, junto à Instituição, meios, visando melhorias no atual sistema da Ouvidoria, ou buscar no mercado, a fim de atender as necessidades da Ouvidoria;
- aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão), a fim de atender o disposto na Lei 13.460/17, no quesito de indicadores de desempenho e apuração de índices de Resolutividade das demandas;
- revisar e atualizar as Resoluções TC 28/08 e TC 149/2019;
- restabelecer contato com os municípios que ainda não implantaram suas Ouvidorias, de acordo com o diagnóstico elaborado em 2019, bem como inserir rotinas de monitoramento da atuação das Ouvidorias de nossos jurisdicionados;
- coordenar a capacitação de Ouvidorias Municipais;
- reeditar e atualizar a Cartilha da Ouvidoria;
- atualizar a Carta de Serviços da Ouvidoria, conforme determinação contida na Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, em seu art. 7º, § 4º;
- promover capacitação dos servidores da Ouvidoria;
- avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando a segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei n. 13.709/2019) e CG;
- avaliar e atender o que foi estabelecido no VII Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, nos dias 19 e 20 de novembro de 2020, onde foi assinada a Carta Compromisso com todas as Ouvidorias desses órgãos.

2.1 – Busca de maior celeridade no atendimento das demandas por parte dos órgãos internos do TCE/SC

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 à Instituição, meios, visando melhorias no atual sistema da Ouvidoria, ou buscar no mercado, a fim de atender as necessidades da Ouvidoria

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. Caso as melhorias não possam seguir seu curso, buscar no mercado um sistema que melhor se adapte às necessidades da Ouvidoria.

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 n. 13.460/17.

2.4 - Revisar e atualizar a Resolução TC 28/08

Adequação da atual legislação da Ouvidoria de acordo com os requisitos exigidos pela Lei n. 13.460/17.

2.5 - Restabelecer contato com os municípios que ainda não implantaram suas Ouvidorias de acordo com o diagnóstico elaborado em 2019, bem como inserir rotinas de monitoramento com objetivo de verificar a atuação das Ouvidorias dos jurisdicionados

De acordo com o que foi demandado para os TCEs, restabelecer contato com os municípios que não implantaram suas Ouvidorias, com base no diagnóstico promovido pelo Tribunal de contas em 2019. Estimular junto ao órgão rotinas de monitoramento (inspeção *in loco*), nos jurisdicionados, com intuito de verificar a atuação de suas Ouvidorias.

2.6 - Coordenar e executar a capacitação das Ouvidorias Municipais

Estabelecer calendário em 2021 para capacitação de Ouvidorias municipais, com intuito de envolvimento de todos no aprimoramento do controle social.

2.7 – Atualização da Cartilha da Ouvidoria

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

2.8 – Atualizar a Carta de Serviços da Ouvidoria

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

2.9 – Avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando a segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei n. 13.709/2019)

Revisar todos os procedimentos da Ouvidoria, visando a correção de possíveis riscos de segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei n. 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 2022

Elaborar o Plano de Metas e Ação para o exercício de 2022.

2.11 – Estimular a capacitação dos servidores da Ouvidoria

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

2.12 – Atender a Carta de Compromissos aprovada no ENCO 2020

Avaliar e atender a Carta de Compromissos das Ouvidorias, estabelecida no VII Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, ocorrido nos dias 19 e 20 de novembro de 2020.

3 – CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS	PERÍODO
3.1 – Busca de maior celeridade no atendimento das demandas por parte dos órgãos internos do TCE/SC	Fev/21
3.2 – Buscar, junto à Instituição, meios, visando melhorias no atual sistema da Ouvidoria, ou buscar no mercado a fim de atender as necessidades da Ouvidoria	Mar/21
3.3 – Aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão) da Ouvidoria	Abr/21
3.4 – Revisar e atualizar as Resoluções TC 28/08 e TC 149/2019	Abr/21
3.5 – Restabelecer contato com os municípios que ainda não implantaram suas Ouvidorias, de acordo com o diagnóstico elaborado em 2019, bem como inserir rotinas de monitoramento com objetivo de verificar a atuação das Ouvidorias dos jurisdicionados	Mar/21
3.6 – Coordenar e executar a capacitação das Ouvidorias Municipais	Mai/21
3.7 – Atualização da Cartilha da Ouvidoria	Abr/21

3.8 - Atualizar a Carta de Serviços do TCE/SC	Abr/21
3.9 – Avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando a segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei n. 13.709/2019)	Fev/21
3.10 - Elaborar o Plano de Ação para o exercício de 2022	Out/21
3.11 - Estimular a capacitação dos servidores da Ouvidoria	Jun/21
3.12 – Atender o disposto na Carta de Compromissos, aprovada quando do VII Encontro Nacional dos Tribunais de Contas, promovido no exercício de 2020	Mar/21



GABINETE DA PRESIDÊNCIA

4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Integrantes:

Paulo César Salum – Membro Efetivo / Coordenador Técnico

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

Fax: (48) 3221-3869

WhatsApp – (48) 98482-6854

Local: 1º Andar do Bloco A do TCE/SC, ao lado da DGO/DEC

E-mails: ouvidoria@tcsc.tc.br / sic@tcsc.tc.br

Supervisor:

Conselheiro César Filomeno Fontes