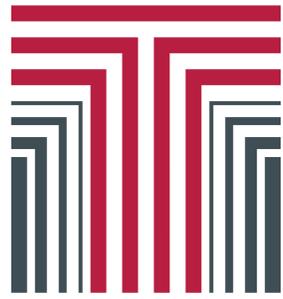




# TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SCARVAL

**PLANO DE AÇÃO**  
– 2022 –



TRIBUNAL  
DE CONTAS  
DE SANTA  
CATARINA

# Plano de Ação

– 2022 –



# 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

Em observância ao contido no inciso X do artigo 4º da Resolução TC 28/2008, de 30 de julho de 2008, apresentamos o segundo relatório sobre a pesquisa de opinião sobre os trabalhos da Ouvidoria do TCE/SC, abrangendo o exercício de 2021.

A presente pesquisa de opinião, referente ao décimo primeiro ano dos trabalhos da Ouvidoria, tem o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos cidadãos que procuram o Tribunal de Contas de Santa Catarina – por meio da Ouvidoria – quanto aos aspectos de acesso e facilidade de operação, e da qualidade dos serviços e da resposta final às demandas, com o propósito de subsidiar ações de melhoria desses serviços.

## 2 OBJETIVOS, METAS E AÇÕES COMPLEMENTARES

Foram definidas as atividades que serão desenvolvidas ao longo do exercício de 2022 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 à 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;
- revisar e atualizar a Resolução TC 28/08;
- restabelecer contato com os municípios que ainda não implantaram suas Ouvidorias, de acordo com o diagnóstico confeccionado em 2019, elaborando novo diagnóstico em 2022, 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;
- 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 13.709/2018) 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 à 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. 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 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 13.460/17.

### **2.5 – Restabelecer contato com os municípios que ainda não implantaram suas Ouvidorias, elaborando novo diagnóstico em 2022 (primeiro realizado 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 TCE's, restabelecer contato com os municípios que ainda não implantaram suas Ouvidorias, elaborando novo diagnóstico em 2022 (com

base no diagnóstico realizado em 2019). Estimular rotinas de monitoramento (inspeção *in loco*), junto aos jurisdicionados, com intuito de verificar a atuação de suas Ouvidorias.

## **2.6 – Coordenar e executar a capacitação das Ouvidorias Municipais**

Estabelecer calendário em 2022 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 contempladas na atual Carta de Serviços. Solicitar a junção das Cartas de Serviços do Tribunal e da Ouvidoria, que atualmente estão segregadas.

## **2.9 – Avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando à segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei 13.709/2018)**

Revisar todos os procedimentos da Ouvidoria, visando à correção de possíveis riscos de segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei 13.709/2018), bem como as determinações emanadas pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação.

## **2.10 – Elaborar o Plano de Ação para o exercício de 2023**

Elaborar o Plano de Metas e Ação para o exercício de 2023.

## **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.

# 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/22
3.2 – Buscar junto à Instituição melhorias no atual sistema da Ouvidoria, a fim de facilitar a integração com os demais setores de forma eletrônica	Mar/22
3.3 – Aprimorar o Relatório de Atividades (Gestão) da Ouvidoria	Mar/22
3.4 – Revisar e atualizar a Resolução TC 28/08, regulamentação que já se encontra na Presidência para análise e discussão	Fev/22
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/22
3.6 – Coordenar e executar a capacitação das Ouvidorias Municipais, a partir do resultado do diagnóstico junto a elas	Jun/22
3.7 – Atualizar a Cartilha da Ouvidoria	Jul/22
3.8 – Atualizar a Carta de Serviços do TCE/SC	Mar/22
3.9 – Avaliar e corrigir possíveis riscos nos dados manipulados pela Ouvidoria, visando à segurança de dados, em conformidade com a LGPD (Lei 13.709/2018)	Fev/22
3.10 – Elaborar o Plano de Ação para o exercício de 2023	Out/22
3.11 – Estimular a capacitação dos servidores da Ouvidoria	Jun/22

# 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

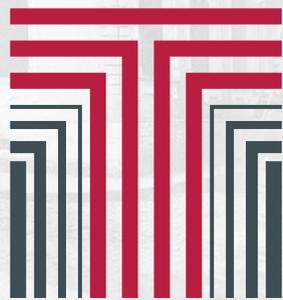
1º Andar do Bloco A do TCE/SC ao lado da DMU

### 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



TRIBUNAL  
DE CONTAS  
DE SANTA  
CATARINA

## Plano de Ação

— 2022 —