



OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO

2021

SUMÁRIO

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

O maior desafio da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina 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 a 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 2019 foram recebidas 11.003 comunicações.

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, através de reuniões temáticas junto a Diretoria Geral de Controle Externo - DGCE, 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. São estas as ações:

- aumentar a celeridade dos órgãos internos quanto às demandas recebidas;
- buscar junto a Instituição de 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;
- revisar e atualizar a Resolução TC 28/08;
- 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;
- 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 nº 13.709/2018) e CG.

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 a Instituição de 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 as 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 a 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 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, reestabelecer contato com os municípios que não implantaram suas Ouvidorias, com base no diagnóstico promovido pelo Tribunal de contas em 2019. Estimular junto ao órgão, de 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 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 as 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 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 nº 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 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 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 envolver os mesmos em eventos voltados a assuntos da Ouvidoria.

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 a Instituição de 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 a Resolução TC 28/08	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 nº 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
--	--------

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