

## 4. MODERNIZAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

### 4.1. Planejamento Estratégico

A principal atividade relacionada ao Planejamento Estratégico 2013-2016 do TCE/SC no primeiro trimestre de 2014 foi a elaboração do Relatório de Avaliação da Execução de 2013.

O acompanhamento da execução do plano estratégico em 2013 foi efetuado através de duas fontes de informações principais: o resultado alcançado pela instituição na consecução dos objetivos estratégicos estabelecidos, medidos pelos indicadores de desempenho; e o grau de execução das iniciativas estratégicas.

Essas duas informações revelam a estrutura lógica subjacente ao plano estratégico, propiciada pela metodologia BSC: as iniciativas são concebidas para impulsionar os resultados em relação aos objetivos estratégicos e tal desempenho refletir-se-á nos indicadores. Ou seja, quanto melhor a execução das iniciativas maior a probabilidade de resultados positivos mensurados pelos indicadores.

Os quadros a seguir sintetizam o monitoramento da execução do planejamento estratégico em 2013, retratando, por perspectiva do mapa estratégico do TCE/SC, os objetivos estratégicos, os indicadores estabelecidos para verificar o desempenho na consecução de cada objetivo, a previsão de implantação desses indicadores, respectivas metas e resultados medidos em 2013. Ainda em relação aos objetivos, são listadas as iniciativas estratégicas, a previsão de início e o percentual de execução alcançado.

O desempenho alcançado em cada objetivo e respectivo indicador é demonstrado pela cor com que estão sombreados: vermelho para um baixo desempenho – até 70% da meta; amarelo para um desempenho próximo ao esperado – entre 70 e 90% da meta; e verde quando o desempenho for superior a 90% do esperado.

Em função do curto período de execução formal do plano (cuja homologação pelo Plenário ocorreu ao final de outubro), a intenção do relatório foi de, principalmente, identificar os resultados iniciais (satisfatórios de forma geral).

PERSPECTIVA DE RESULTADOS						
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	PREVISÃO DE IMPLANTAÇÃO	META E RESULTADO	INICIATIVAS	PREVISÃO DE INÍCIO	EXECUÇÃO
1. CONTRIBUIR PARA O APRIMORAMENTO DA GESTÃO PÚBLICA	Benefícios financeiros das ações de controle realizadas pelo TCE/SC	2014		Monitoramento das Decisões em Processos	2014	
	Percentual de cumprimento das determinações	2014				
2. COMBATER A CORRUPÇÃO, OS DESVIOS E O DESPÉRDIO DE RECURSOS PÚBLICOS	Percentual de fiscalizações com imputação de débito	2013	M - 10% R - 8,84%	Núcleo de Estudos da Corrupção (NEC)	2013	20%
	Percentual de denúncias e representações fiscalizadas dentro do período de referência	2013	M - 35% R - 32,47%			

PERPECTIVA DE PROCESSOS INTERNOS						
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	PREVISÃO DE IMPLANTAÇÃO	META E RESULTADO	INICIATIVAS	PREVISÃO DE INÍCIO	EXECUÇÃO
3. INTENSIFICAR A AVALIAÇÃO DE RESULTADOS	Percentual de processos com avaliação de resultados	2013	M – 3% Sem medição	Indicadores Municipais	2013	10%
	Quantidade de auditorias operacionais realizadas	2013	M – 07 R - 06	Disseminação das Auditorias Operacionais nas Diretorias Técnicas	2014	
4. DESENVOLVER O RELACIONAMENTO COM PÚBLICOS-ALVO	Conhecimento da população sobre o TCE-SC	2014		Transparência	2014	
				Programa de Interação com a Sociedade	2013	-
				Biblioteca e Memorial do TCE/SC	2014	
	Quantidade total de pessoas impactadas	2013	M – 210.000 Sem apuração	Política de Comunicação do TCE/SC	2014	
				Programa de Relacionamento Institucional	2014	
Educação à Distância	2013	10%				
5. APRIMORAR AS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO	Percentual dos achados confirmados	2013	M – 25% Sem apuração	Instituição do Núcleo de Atividades de Inteligência para o Controle Externo (NAI)	2013	05%
				Sistema Informatizado de Fiscalização	2013	40%
				Revisão do Manual de Auditoria de Regularidade	2014	
				Metodologia para Análise das Concessões	2014	
	Percentual de fiscalizações utilizando critérios de risco e relevância	2013	M – 30% Sem apuração	Metodologia de Análise da Tecnologia de Informação	2015	
				Metodologia de Análise de Empresas Estatais	2014	
				Modernização do Sistema e-Sfinge Estadual	2015	
				Modernização do Sistema e-Sfinge Municipal	2015	
6. ACELERAR A TRAMITAÇÃO DOS PROCESSOS	Percentual de processos acima do tempo de tramitação referencial	2013	M – 50% R – 45,69%	Revisão da Lei Orgânica e do Regimento Interno do TCE/SC	2013	20%
	Percentual de redução do estoque de processos	2013	M – [- 5%] R – [+ 5,55%]	Redesenho dos Processos de Controle Externo	2014	
				Certidão On line	2014	
				Revisão da Estrutura Organizacional	2013	65%
Otimização do	2013	25%				

				Sistema de Processos - SIPROC		
7. APERFEIÇOAR AS DECISÕES	Percentual de decisões mantidas em grau de recurso	2013	M – 50% R – 51,30%	Sistematização da Jurisprudência	2013	45%
	Percentual de decisões contendo voto fundamentado	2014		Núcleo de Controle de Qualidade	2014	
				Boas Práticas	2013	-

PERPECTIVA DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO						
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	PREVISÃO DE IMPLANTAÇÃO	META E RESULTADO	INICIATIVAS	PREVISÃO DE INÍCIO	EXECUÇÃO
8. DESENVOLVER COMPETÊNCIAS PESSOAIS, TÉCNICAS E GERENCIAIS	Percentual de cumprimento da meta de capacitação	2013	M – 30% Sem apuração	ICON-PÓS	2013	70%
	Percentual de cumprimento do plano de capacitação	2013	M – 50% Sem apuração			
9. MODERNIZAR AS PRÁTICAS DE GESTÃO	Percentual dos indicadores estratégicos implantados	2013	M – 50% R – 37,50%	Implantação do Plano Estratégico 2013-2016	2013	50%
	Percentual dos indicadores institucionais implantados	2014		Indicadores de Desempenho Institucional	2014	
10. INTENSIFICAR E APRIMORAR O USO DA TI	Percentual de Iniciativas e Projetos de TI do Plano Estratégico implantadas	2014		Processo Administrativo Eletrônico	2013	06%
				Arquivo Geral de Processos e Documentos	2014	
	Percentual de atendimentos (internos e externos) efetuados dentro do período de referência	2013	M – 50% Sem apuração	Renovação do Parque Computacional de Servidores	2013	45%
11. PROMOVER A SATISFAÇÃO E O BEM ESTAR DOS SERVIDORES	Índice de satisfação interna	2014		Gestão de Pessoas	2014	
	Percentual das políticas de pessoal implantadas	2014				

PERPECTIVA DE RECURSOS						
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	PREVISÃO DE IMPLANTAÇÃO	META E RESULTADO	INICIATIVAS	PREVISÃO DE INÍCIO	EXECUÇÃO
12. OTIMIZAR A OBTENÇÃO E APLICAÇÃO DOS RECURSOS	Percentual de realização da Receita	2013	M – 90% R – 102,35%	Fundo Especial de Modernização do Tribunal de Contas de Santa Catarina – FEMTC/SC	2013	30%
	Percentual de conformidade com o limite de pessoal definido na Lei de Responsabilidade Fiscal	2013	M – 76% R – 74,65%	Agenda Ambiental	2013	-

## 4.2. Ouvidoria

A Ouvidoria do TCE/SC tem como atribuição a prestação de serviços a sociedade, notadamente quando se tratar de notícias de irregularidade em atos administrativo praticado por agente público jurisdicionado ao Tribunal. Cabe a Ouvidoria, receber críticas, sugestões de melhoria, reclamações ou informações de serviços prestados pelo Tribunal.

A Ouvidoria é acessada pelo Portal do TCE ([www.tce.sc.gov.br](http://www.tce.sc.gov.br)); por email ([ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)); via correios (Rua Bulcão Vianna, nº 90 - Caixa Postal 733 - Centro - CEP 88.020-160 - Florianópolis/SC); por Fax (48) 3221-3869), e atendimento pessoal, na sede do Tribunal de Contas do Estado.

As informações recebidas pela ouvidoria sobre indícios de ilegalidade ou irregularidade, após uma triagem, são encaminhadas para a área técnica do TCE, para análise.

Constatado o indício de irregularidade, é encaminhado novamente para a Ouvidoria com a solicitação de autuação de representação. Em qualquer hipótese, a Ouvidoria Informa aos autores as providências adotadas pelo Tribunal.

No trimestre, a Ouvidoria recebeu 211 manifestações. Destas, 53,55% referiam-se a solicitações de informações técnicas e sobre a legislação utilizada pelo TCE, no exercício de suas funções constitucionais.

As tabelas a seguir discriminam os chamados registrados pela Ouvidoria do TCE no primeiro trimestre de 2014.

**TABELA 21 – DESCRIÇÃO DE DEMANDAS DOS CIDADÃOS**

Natureza da Demanda	1º trimestre 2014	
	Quantidade	%
Críticas	2	0,95
Sugestões	3	1,42
Reclamações	46	21,80
Solicitações de Informações	113	53,55
Fornecimento de Informações relevantes	18	8,53
Acesso à informação Lei nº12.527/11	9	4,27
Outros	20	9,48
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Ouvidoria

O Portal do TCE/SC (53,55%) destacou-se como o caminho mais utilizado para os cidadãos contatarem com a Ouvidoria, conforme dados da Tabela 22.

**TABELA 22 – MEIOS DE ACESSOS À OUVIDORIA**

Natureza da Demanda	Quantidade	%
Carta	10	4,74
Email	86	40,76
Fax	0	-
Portal do TCE	113	53,55
Atendimento Pessoal	2	0,95
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Ouvidoria

### 4.3. Divulgação Institucional

O TCE/SC tem procurado mostrar à sociedade a importância do controle externo, bem como a divulgar sua missão institucional, o seu campo de atuação e suas principais ações de fiscalização. Neste sentido, destaca-se o papel da Assessoria de Comunicação (ACOM) através do envio de *releases* para a imprensa, produção de matérias para internet e intranet e elaboração de livros, manuais e informativos, entre outros.

No tocante às atividades desenvolvidas pela Assessoria de Comunicação, no primeiro trimestre de 2014, cabe registrar as principais ações de comunicação interna e externa demonstrados nas tabelas 23 a 25.

#### 4.3.1. Comunicação Interna

**TABELA 23 - MATÉRIAS DIVULGADAS AO PÚBLICO INTERNO**

Matérias publicadas na intranet	Comunicação Sistema Interno de Som	E-mails encaminhados para o público interno - "Notas para reforçar matérias publicadas na intranet"
48	3	21

Fonte: ACOM

#### 4.3.2. Comunicação Externa

**TABELA 24 – MATÉRIAS ENVIADAS À IMPRENSA**

Releases encaminhados	Releases aproveitados pela imprensa	Rádio Releases encaminhados	Matérias publicadas em jornais da Capital e do Interior, na internet, em TVs e em rádios
22	20	17	66

Fonte: ACOM

**TABELA 25 - MATÉRIAS QUE MENCIONAM O TCE**

Publicadas em jornais e revistas da Capital e do Interior <sup>1</sup>	Publicadas em blogs e sites	Veiculadas em TVs <sup>2</sup>	Veiculadas em Rádios <sup>3</sup>	Total <sup>4</sup>
337	45	19	6	407

Fonte: ACOM

#### 4.4. Convênios e Acordos de Cooperação

O Tribunal de Contas de Santa Catarina tem intensificado a cooperação e a troca de informações com órgãos e entidades cujas atividades estão envolvidas com o controle de despesas públicas, objetivando o aprimoramento de técnicas e procedimentos no desenvolvimento de ações conjuntas de fiscalização.

A tabela a seguir apresenta os Convênios e Acordos de Cooperação, assinados no primeiro trimestre de 2014.

**TABELA 26 - CONVÊNIOS E ACORDOS DE COOPERAÇÃO**

Nº	Tipo	Instituição	Objeto	Valor R\$	Publicação
002/2014	TERMO CONVÊNIO	ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SANTA CATARINA - ALESC	DISPONIBILIZAR HORÁRIOS NA GRADE DE PROGRAMAÇÃO DA TV ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA, BEM COMO APOIO TÉCNICO PARA TRANSMISSÃO DAS SESSÕES REALIZADAS PELO PLENO DO TCE/SC, INCLUSIVE PELA INTERNET.	SEM	DOALESC-e 20.12.13, 6.642, pág. 5
S/Nº	1º TERMO ADITIVO	UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ - UNIVALI	REDEFINIR O NÚMERO DE VAGAS, A ÁREA DE CONCENTRAÇÃO E AS LINHAS DE PESQUISA DOS CURSOS DE MESTRADO, DE CONFORMIDADE COM O TERMO DE COOPERAÇÃO FIRMADO.	SEM	DOTC-e nº 1.414, 21.02.14, pág. 19
0028/2010	3º TERMO ADITIVO	SENADO FEDERAL / INSTITUTO LEGISLATIVO BRASILEIRO - ILB	PRORROGAR O PRAZO DE VIGÊNCIA DO PROTOCOLO DE INTENÇÕES Nº 028/2010.	SEM	DOU nº 55 / Seção 3, 21.03.14, pág. 155
010/2013	TERMO DE CONVÊNIO	PREFEITURA MUNICIPAL DE BLUMENAU	COOPERAÇÃO TÉCNICA VISANDO A REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS EXTERNAS EM CONFORMIDADE COM AS NORMAS DE AUDITORIA GOVERNAMENTAL GERALMENTE ACEITAS NO PROGRAMA DE MOBILIDADE SUSTENTÁVEL DE BLUMENAU (PROJETO Nº BR-L1272), CONFORME OBRIGAÇÕES CONTRATUALMENTE ASSUMIDAS PELO MUNICÍPIO, CONTIDAS NA CLÁUSULA 5.03 DO CONTRATO EMPRÉSTIMO Nº 2746/OC-BR, FIRMADO COM O BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO - BID.	SEM	DOTC-e nº 1.414, 21.02.14, pág. 05

Fonte: Diretoria de Planejamento e Projetos Especiais - DPE