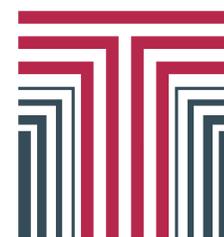
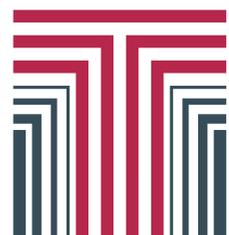


# CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA



TRIBUNAL  
DE CONTAS  
DE SANTA  
CATARINA





TRIBUNAL  
DE CONTAS  
DE SANTA  
CATARINA

# CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA

## CONSELHEIROS

Luiz Eduardo Cherem — Presidente  
Adircélio de Moraes Ferreira Júnior — Vice-Presidente  
Wilson Rogério Wan-Dall — Corregedor-Geral  
Luiz Roberto Herbst  
César Filomeno Fontes  
Herneus De Nadal  
José Nei Alberton Ascari

## AUDITORES

Gerson dos Santos Sicca  
Cleber Muniz Gavi  
Sabrina Nunes Iocken

## sumário

- Apresentação da Ouvidoria do TCE/SC 5
- Missão e Visão 5
- O que é a Carta de Serviços da Ouvidoria do TCE/SC 6
- Organograma resumido do TCE/SC 7
- Carta de Serviços 8



## Assessoria de Comunicação Social Coordenação de Publicações

---

<b>SUPERVISÃO</b>	Conselheiro Adircélio de Moraes Ferreira Júnior
<b>COORDENAÇÃO EDITORIAL</b>	Assessoria de Comunicação Social / Coordenação de Publicações
<b>TEXTOS</b>	Ouvidoria
<b>REVISÃO GRAMATICAL</b>	Priscylla A. C. Steffen
<b>PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO</b>	André Gonçalves Martins (DRT/SC 03057 DG)

## APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA DO TCE/SC

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 2017 foram recebidas 8442 comunicações.

### 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.

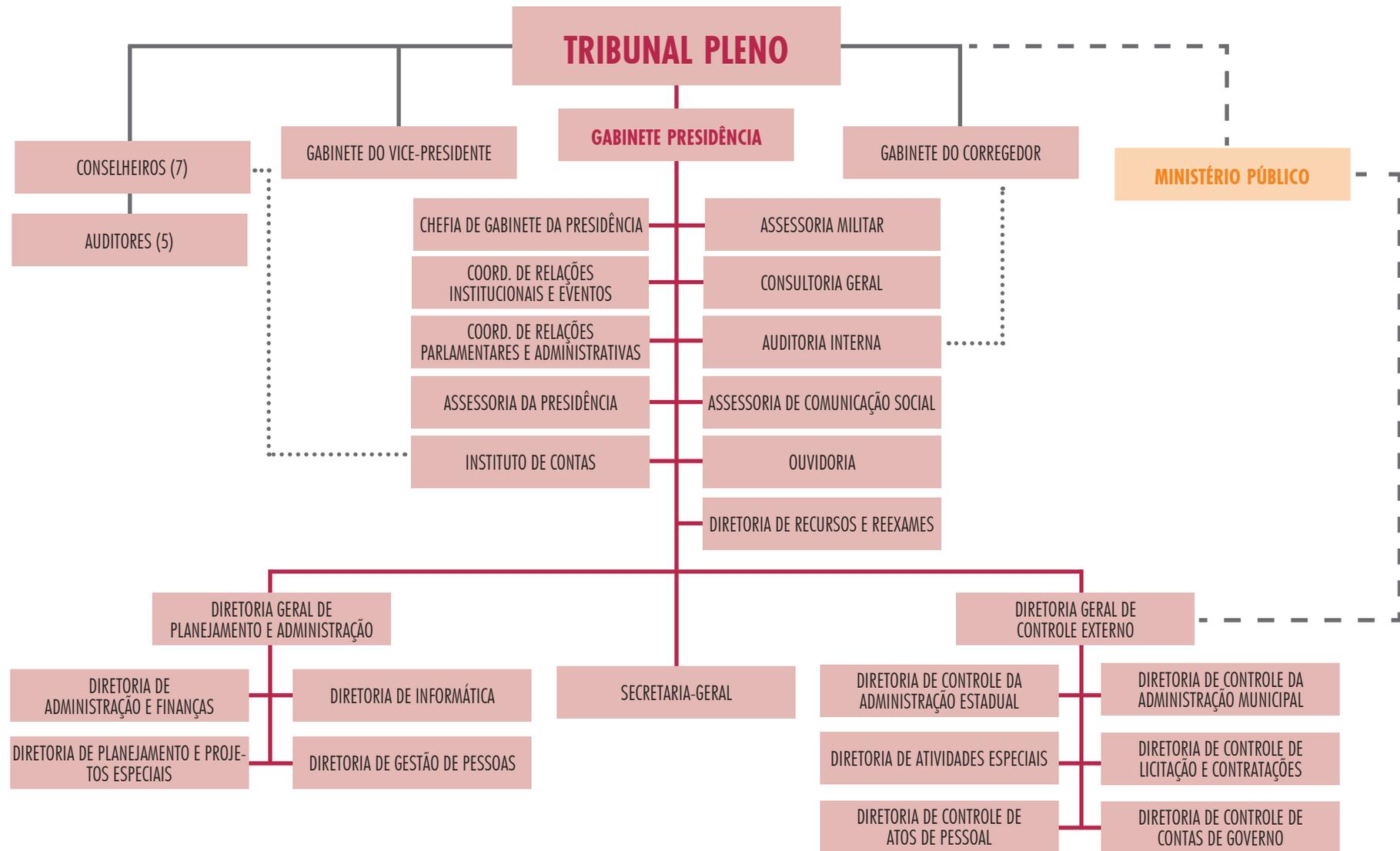


Foto Douglas Santos - TCE/SC

## O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO TCE/SC

**A** Carta de Serviços ao usuário do Tribunal de Contas de Santa Catarina (TCE/SC) é um instrumento de gestão pública e controle social oferecido com o objetivo de dar visibilidade e de orientar a sociedade a respeito dos serviços públicos prestados pela Ouvidoria, bem como sobre a forma de acesso a eles e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento. Detalhes referentes aos canais para comunicação do cidadão, bem como o horário de funcionamento do setor e o prazo para respostas são algumas das informações encontradas neste documento.

# ORGANOGRAMA RESUMIDO DO TCE/SC



## LEGENDA

RELAÇÃO DE COOPERAÇÃO - - - - -

RELAÇÃO DE SUPERVISÃO .....

# CARTA DE SERVIÇOS

E-mail: [ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)

Portal do TCE/SC: <http://www.tce.sc.gov.br/ouvidoria>

Telefone/Fax: (48) 3221-3610 / (48) 3221-3869

WhatsApp: (48) 98482-6854

Horário de Atendimento: das 13h às 19h

Base Normativa: Resolução Nº TC-28/2008 e Resolução Nº TC-127/2016

Quais os tipos de comunicações podem ser realizadas?	Quem recebe a comunicação?	Qual meio para realizar uma comunicação?	Qual o tempo para atendimento?	Como o cidadão pode monitorar sua comunicação?	Por qual meio a resposta será fornecida?	Qual o prazo de resposta?	Horário de atendimento
Reclamações - referentes a atos praticados por agentes públicos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do TCE/SC.	Equipe da Ouvidoria	Portal	Até 1 dia útil	No portal da Ouvidoria, com o código numérico de consulta recebido no momento do cadastramento de sua comunicação.	Portal e e-mail	Os órgãos técnicos do Tribunal têm 10 (dez) dias para atenderem às comunicações encaminhadas pela Ouvidoria. Contudo, em caso de questões complexas, que demandem análises e investigações aprofundadas, tal prazo pode ser dilatado.	Os canais on-line da Ouvidoria estão à disposição do cidadão 24 horas, inclusive nos feriados.
		E-mail	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		WhatsApp	Até 1 dia útil		Portal		
		Correspondência	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		Presencial	Imediato		Portal e e-mail		
Críticas - referentes a serviços prestados pelo TCE/SC.	Equipe da Ouvidoria	Portal	Até 1 dia útil	No portal da Ouvidoria, com o código numérico de consulta recebido no momento do cadastramento de sua comunicação.	Portal e e-mail	Até 2 dias úteis.	Os canais on-line da Ouvidoria estão à disposição do cidadão 24 horas, inclusive nos feriados.
		E-mail	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		WhatsApp	Até 1 dia útil		Portal		
		Correspondência	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		Presencial	Imediato		Portal e e-mail		

Quais os tipos de comunicações podem ser realizadas?	Quem recebe a comunicação?	Como realizar uma comunicação?	Qual o tempo para atendimento?	Como o cidadão pode monitorar sua comunicação?	Por qual meio a resposta será fornecida?	Qual o prazo de resposta?	Horário de atendimento
Sugestões - relacionadas ao aprimoramento e à melhoria dos serviços públicos prestados pelo Tribunal de Contas e pelas entidades da administração pública jurisdicionadas ao TCE/SC.	Equipe da Ouvidoria	Portal	Até 1 dia útil	No portal da Ouvidoria, com o código numérico de consulta recebido no momento do cadastramento de sua comunicação.	Portal e e-mail	Até 2 dias úteis.	Os canais on-line da Ouvidoria estão à disposição do cidadão 24 horas, inclusive nos feriados.
		E-mail	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		WhatsApp	Até 1 dia útil		Portal		
		Correspondência	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		Presencial	Imediato		Portal e e-mail		
Solicitação de Informações - relacionadas a assuntos de legislação ou jurisprudência ou assuntos técnico-administrativos ou técnico-contábeis pertinentes à área de atuação do TCE/SC.	Equipe da Ouvidoria	Portal	Até 1 dia útil	No portal da Ouvidoria, com o código numérico de consulta recebido no momento do cadastramento de sua comunicação.	Portal e e-mail	Até 2 dias úteis.	Os canais on-line da Ouvidoria estão à disposição do cidadão 24 horas, inclusive nos feriados.
		E-mail	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		WhatsApp	Até 1 dia útil		Portal		
		Correspondência	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		Presencial	Imediato		Portal e e-mail		

Quais os tipos de comunicações/solicitações podem ser realizadas?	Quem recebe a comunicação?	Como realizar uma comunicação?	Qual o tempo para atendimento?	Como o cidadão pode monitorar sua comunicação?	Por qual meio a resposta será fornecida?	Qual o prazo de resposta?	Horário de atendimento
Pedido de Fornecimento de Informações Relevantes - referentes a atos, com indícios de irregularidades, praticados por agentes públicos e entidades da administração pública, sujeitos à jurisdição do TCE/SC.	Equipe da Ouvidoria	Portal	Até 1 dia útil	No portal da Ouvidoria, com o código numérico de consulta recebido no momento do cadastramento de sua comunicação.	Portal e e-mail	Os órgãos técnicos do Tribunal têm 10 (dez) dias para atenderem às comunicações encaminhadas pela Ouvidoria. Contudo, em caso de questões complexas, que demandem análises e investigações aprofundadas, tal prazo pode ser dilatado.	Os canais on-line da Ouvidoria estão à disposição do cidadão 24 horas, inclusive nos feriados.
		E-mail	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		WhatsApp	Até 1 dia útil		Portal		
		Correspondência	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		Presencial	Imediato		Portal e e-mail		
Pedido de Informações previsto na Lei de Acesso à Informação - solicitação de acesso ou informações fundamentadas na Lei Federal nº 12.527/2011 e Resolução Nº TC-127/2016	Equipe da Ouvidoria	Portal	Até 1 dia útil	No portal da Ouvidoria, com o código numérico de consulta recebido no momento do cadastramento de sua comunicação.	Portal e e-mail	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa da unidade do TCE/SC responsável pelo atendimento.	Os canais on-line da Ouvidoria estão à disposição do cidadão 24 horas, inclusive nos feriados.
		E-mail	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		WhatsApp	Até 1 dia útil		Portal		
		Correspondência	Até 1 dia útil		Portal e e-mail		
		Presencial	Imediato		Portal e e-mail		



TRIBUNAL  
DE CONTAS  
DE SANTA  
CATARINA

