



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS

# Planos Diretores 2017/2018



# TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS

Plano Diretor Secretaria de Controle Externo

Plano Diretor da Secretaria de Administração

Plano Diretor da Secretaria Geral

Plano Diretor da Diretoria de Planejamento

Plano Diretor da Assessoria de Comunicação Social

Plano Diretor do Controle Interno

Plano Diretor da Ouvidoria

Goiânia/GO, março de 2017.



## Sumário

1. Apresentação.....	5
2. Plano Diretor da Secretaria de Controle Externo.....	6
3. Plano Diretor da Secretaria de Administração.....	27
4. Plano Diretor da Secretaria Geral.....	34
5. Plano Diretor da Diretoria de Planejamento.....	41
6. Plano Diretor da Assessoria de Comunicação Social.....	45
7. Plano Diretor do Controle Interno.....	50
8. Plano Diretor da Ouvidoria.....	55

## **1. Apresentação**

Após a aprovação do Plano de Diretrizes da Presidência 2017-2018 por meio da Portaria nº 0121/2017, as Secretarias Administrativa, Geral e de Controle Externo, bem como a Diretoria de Planejamento, a Ouvidoria, a Assessoria de Comunicação Social e a Diretoria de Controle Interno realizaram o desdobramento das diretrizes estabelecidas nesse documento, sistemática que é requisito fundamental para a extensão da estratégia aos diversos níveis hierárquicos e para a comunicação e envolvimento de toda a instituição dentro do pensar estratégico.

No caso do TCE, os trabalhos de desdobramento foram conduzidos por um núcleo de discussão formado no âmbito de cada unidade gestora e composto por membros da própria unidade e da Diretoria de Planejamento. A realização da atividade tomou como base um exercício reflexivo sobre a estrutura organizacional do tribunal, bem como a utilização de referências documentais chaves para o processo, a saber: o Plano Estratégico 2014/2020, o Plano de Diretrizes da Presidência 2017/2018, o Plano de Fiscalização 2017/2018, as diretrizes elaboradas pela Atricon e os apontamentos constantes no Marco de Medição de Desempenho – MMD-TC, instrumento proposto pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – ATRICON, que tem como função o desenho de um direcionamento e padronização de desempenho para os Tribunais de Contas nacionais.

Desse modo, com base nas ações constantes no MMD-TC e nas diretrizes propostas pela Presidência do TCE-GO, as unidades mencionadas acima, com o auxílio da Diretoria de Planejamento, elaboraram uma série de ações que constituíram seus respectivos Planos Diretores, aprovando-os por meio de Ordens de Serviço.

Por fim, espera-se que, a partir do desdobramento da estratégia em Planos Diretores, o TCE-GO possa (i) alcançar uma estrutura organizacional alinhada com a Estratégia e (ii) que as unidades desenvolvam planos operacionais práticos, exequíveis e de controle factível.

## 2. Plano Diretor da Secretaria de Controle Externo



TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DE GOIÁS

### ORDEM DE SERVIÇO Nº 002/SEC-EXTERNO/2017

*Aprova o Plano Diretor da  
Secretaria de Controle Externo.*

A **Secretária de Controle Externo**, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 2º, § 3º da Portaria nº 121/2017/GPRES, que aprovou o Plano de Diretrizes da Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Goiás – TCE-GO,

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** Aprovar o seu Plano Diretor para o exercício de 2017-2018, conforme o anexo único desta Ordem de Serviço.

**Art. 2º.** O responsável pela implementação de cada etapa deverá promover o seu registro no Sistema de Gestão de Projetos e/ou em planilhas eletrônicas, conforme definido pela Diretoria de Planejamento, para fins de acompanhamento pela Presidência.

**Art. 3º.** Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua edição.

#### **ENCAMINHE-SE e CUMPRA-SE.**

**Secretaria de Controle Externo do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS**, em Goiânia, aos 20 de março de 2017.

**Adriana de Moraes**  
**Secretária de Controle Externo**

Tribunal de Contas do Estado de Goiás – [www.tce.go.gov.br](http://www.tce.go.gov.br)  
Av. Ubirajara Berocan Leite, 640, St. Jaó Goiânia-GO - Cep 74.674-015 - (62) 3228-2000

(O documento físico encontra-se assinado na respectiva unidade)

**ANEXO A- 00 – PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO**

Nº	AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Desenvolver projeto de integração da Gerência de Controle de Contas com as demais unidades de fiscalização da SECEXTERNO para fortalecer a análise das contas dos gestores e do governador.	Projeto implementado	Médio prazo	Projeto	N/A	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
2	Desenvolver projeto para incrementar o uso das informações dos sistemas do Tribunal para produção de relatórios estratégicos visando auxiliar a tomada de decisões por parte dos gestores da SECEXTERNO.	Projeto desenvolvido e implementado	Médio prazo	Projeto	QATC-10	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
3	Desenvolver, em parceria com a GER-TI, sistemática de quantificação e registro do volume de recursos fiscalizados e dos benefícios das ações de controle externo	(i) Solução tecnológica implantada; (ii) Minuta de resolução expedida; (iii) Manuais elaborados; (iv) Capacitação realizada.	Longo prazo	Projeto	N/A	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle

4	Promover desenho e redesenho de, no mínimo, 1 processo de trabalho finalístico de cada gerência, abrangendo a revisão do trâmite, dos procedimentos e dos prazos para instrução e julgamento	(i) Processos redesenhados (ii) Manual de procedimentos validados (iii) Minuta de Resolução	Longo prazo	Projeto	QATC-10	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
5	Elaborar projeto para viabilizar o reconhecimento do TCE-GO como Tribunal com capacidade para fiscalizar a execução dos contratos de empréstimo celebrado pelo Estado de Goiás com o Banco Mundial	Projeto de implementação dos requisitos para ser credenciado pelo Banco Mundial elaborados	Longo prazo	Projeto	QATC-14	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
6	Viabilizar, em parceria com GER-TI e ASCOM, a criação de espaço virtual para orientação ao jurisdicionado com informações necessárias sobre o envio dos processos de contas (calendários de obrigações, responsáveis pelo envio, documentos necessários, dúvidas frequentes). Grupos virtuais. Fóruns de Contas.	Espaço virtual criado	Médio prazo	Projeto	QATC - 10	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
7	Desenvolver, com o SERV-ESTRATEGICA, projeto de solução tecnológica para criação de banco de dados das irregularidades identificadas pelas unidades da SECEXTERNO, com as correspondentes sanções aplicáveis, decisões do TCE-GO, bem como outras correlatas.	Projeto implementado	Longo prazo	Projeto	QATC - 4 ; 4.1	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais

8	Propor a criação, regulamentação e implementação a Agenda de Obrigações dos Jurisdicionados, visando ao controle do envio de prestações de contas, relatórios da LRF, informações e documentos relativos ao atendimento das normas constitucionais, legais e regulamentares.	Calendário Eletrônico com as datas dos principais compromissos dos jurisdicionados.	Longo prazo	Projeto	13.2 26.2 26.4	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
---	--	---	-------------	---------	----------------------	------------	------	--------------------	----------------------------------

**ANEXO A – 01 – PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO – SERVIÇO DE MONITORAMENTO**

AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO		
Nº	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Mapear e implementar processos de trabalhos relativos a monitoramento de decisões, via Sistema de Gestão de Fiscalização, visando atender às exigências do MMD - Marco de Medição de Desempenho dos Tribunais de Contas do Brasil	Processos de monitoramento de decisões mapeados, manualizados e implementados via SGF	Curto prazo	Ação	13.2	Diretriz 2	IT-L	Processos Internos	Aprimorar e padronizar os processos finalísticos e os instrumentos de controle.

2	Desenvolver projeto para disseminar o conhecimento das disposições da Resolução Administrativa nº 07/2016, Resolução Normativa nº 011/2016 e demais normas relativas ao monitoramento entre todos os servidores lotados nas Unidades Técnicas vinculadas à SEC-CEXTERNO.	Projeto implantado	Curto prazo	Projeto	9.2	Diretriz 5	IT-F	Pessoas e Inovação	Desenvolver competências transversais, técnicas e gerenciais para o alcance das estratégias
3	Desenvolver modelo padronizado de Relatório de Monitoramento Simplificado, propondo diversos encaminhamentos, visando agilizar a realização dos trabalhos.	Modelo de Relatório de Monitoramento Simplificado desenvolvido.	Curto prazo	Ação	13.2	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a Gestão Organizacional
4	Desenvolver, em parceria com SERV-ESTRATEGICA, Matriz de Priorização do Monitoramento das Decisões, que permita eleger prioridades de monitoramento, por meio de aplicação de técnicas pré-estabelecidas e alimentação.	Matriz de Priorização desenvolvida e implantada	Médio prazo	Ação	10.2	Diretriz 2	IT-L	Processos Internos	Atuar de forma seletiva em áreas de risco e relevância sobre os jurisdicionados sujeitos à fiscalização.
5	Buscar, em parceria com a GER-TI, solução tecnológica destinada ao monitoramento do cumprimento das decisões do TCE-GO, integrado ao sistema de gestão de documentos	Solução tecnológica desenvolvida e implantada	Longo prazo	Projeto	13.2	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais

6	Propor a regulamentação da Agenda de Cumprimento de Decisões, em atendimento ao que dispõe o art. 17 da RN nº 011/2016.	Minuta de Resolução expedida.	Longo prazo	Projeto	26.4	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
7	Buscar, em parceria com a GER-TI, solução tecnológica destinada a implementar as ações decorrentes da regulamentação da Agenda de Cumprimento de Decisões.	Solução tecnológica desenvolvida e implantada.	Longo prazo	Projeto	26.4	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
8	Elaborar projeto de adequação dos processos de trabalho do Serviço de Monitoramento aos critérios estabelecidos pelo MMD-TC 2017.	Projeto de adequação dos processos de trabalho	Curto prazo	Projeto	N/A	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a Gestão Organizacional

**ANEXO A – 02 – PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS**

Nº	AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Desenhar e normatizar o processo de negócio de atendimento das demandas do Serviço de Informações Estratégicas.	Processo de negócio desenhado e normatizado	Curto prazo	Ação	QATC-12.1.a	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
2	Implementar gestão do Serviço de Informações Estratégicas via SGF	Procedimento de gestão implementado	Curto prazo	Ação	QATC-12.1.a	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
3	Elaborar projeto de adequação dos processos de trabalho do SERV-ESTRATEGICA aos critérios estabelecidos pelo MMD-TC 2017.	Projeto de adequação dos processos de trabalho	Curto prazo	Projeto	QATC-12	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

4	Mapear bases de dados utilizados pelos jurisdicionados e viabilizar acesso aos mais relevantes	Portifólio das bases de dados devidamente priorizadas	Curto prazo	Projeto	QATC-12.4.c	Diretriz 2	IT-D	Processos Internos	Estabelecer parcerias com outras instituições
5	Mapear bases de dados públicas ou privadas em nível nacional que podem ser utilizadas para atividades de controle externo	Portifólio das bases de dados devidamente priorizadas	Longo prazo	Projeto		Diretriz 2	IT-D	Processos Internos	Estabelecer parcerias com outras instituições
6	Desenvolver projeto de adesão do TCE-GO à Rede de Observatórios da Despesa Pública dos Tribunais de Contas	Projeto de adesão à Rede implantado	Longo prazo	Projeto	QATC-12.4.b	Diretriz 2	IT-D	Processos Internos	Estabelecer parcerias com outras instituições
7	Propor convênio com SEFAZ-GO para acesso ao banco de dados do Sistema de Nota Fiscal Eletrônica, visando fiscalização eletrônica concomitante e contínua de sobrepreços em contratações públicas	Minuta de Convênio proposta	Médio prazo	Projeto	QATC-12.4.c	Diretriz 2	IT-D	Processos Internos	Estabelecer parcerias com outras instituições

8	Criar catálogo de softwares que podem ser utilizados para realizar análise de dados	Catálogo de softwares elaborado	Médio prazo	Ação	QATC-12.3.c	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
9	Criar um catálogo das bases de dados disponibilizados para controle externo por meio do SERV-ESTRATEGICA	Catálogo de base de dados criado	Médio prazo	Ação	QATC-12.3.c	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
10	Estruturar o projeto de Gestão do Conhecimento do Tribunal	Projeto estruturado	Longo prazo	Projeto	-	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
11	Implantar o projeto Pasta Permanente Eletrônica dos Jurisdicionados no TCE-GO	Solução de Pasta permanente eletrônica implementada	Longo prazo	Projeto	-	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais

12	Construir trilhas de auditoria para fiscalização concomitante do cumprimento da ordem cronológica de pagamentos no Estado de Goiás	Trilhas implementadas	Longo prazo	Projeto	QATC-12.3.h	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
13	Promover análise de dados no sistema GEOBRAS avaliando como os mesmos podem ser utilizados para subsidiar as fiscalizações de obras públicas do Estado.	Relatório de Análise	Curto prazo	Ação	QATC-12.3.h	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
14	Desenvolver solução que gere curva ABC automática de todas as licitações da área de engenharia, por meio de análise de dados do Sistema Informa	Curva ABC automática de todas as licitações da área de engenharia	Médio prazo	Ação	QATC-12.3.h	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
15	Subsidiar unidade técnica da SECEXTERNO com insumos necessários para realização da 1ª auditoria 100% eletrônica no TCE-GO	Auditoria eletrônica realizada	Longo prazo	Projeto	QATC-12.3.h	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

16	Construir trilhas de auditoria úteis para a fiscalização tempestiva e concomitante dos processos licitatórios do Estado de Goiás, utilizando os dados do sistema INFORMA	Trilhas de auditoria implementadas	Longo prazo	Ação	QATC-12.3.h	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
17	Desenvolver procedimentos padrões de trabalho para a produção de Relatórios de Inteligência	Processos padrões de relatórios desenvolvidos	Médio prazo	Ação	QATC-12.1.a	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
18	Adotar técnicas de análise de dados eletrônicos em 1 projeto em cada Gerência da Secretaria de Controle Externo	Projetos implementados	Longo prazo	Projeto	QATC-12.3.h	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

**ANEXO A – 03 – PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO - GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO**

Nº	AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Elaborar projeto para viabilizar a fiscalização do cumprimento da Lei Complementar 123/2006 (micro e pequenas empresas)	Projeto elaborado	Médio prazo	Projeto	15.01.01 / 15.02.01 /15.02.04	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
2	Elaborar projeto para viabilizar a fiscalização de concessões públicas	Projeto elaborado	Médio prazo	Projeto	25.02.01	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
3	Manualizar os procedimentos internos de cada unidade vinculada à Gerência de Fiscalização	Manuais elaborados	Longo prazo	Projeto	N/A	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

4	Empreender ações de orientação e sensibilização junto aos jurisdicionados para conscientização acerca da importância e necessidade da implantação de sistemas de controles internos .	1- Evento de sensibilização para os jurisdicionados 2- Elaboração de cartilha de orientação	Médio prazo	Projeto	06.04.03	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Implementar ações orientativas para os jurisdicionados e a sociedade
5	Submeter os achados de auditoria de regularidade aos gestores dos jurisdicionados	Documento padronizado e utilizado	Curto prazo	Ação	19.03.04	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
6	Criar a metodologia para cálculo de custo de auditoria.	Metodologia criada	Médio prazo	Projeto	17.01.03	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
7	Elaborar projeto para viabilizar a realização de auditorias financeiras	Projeto elaborado	Médio prazo	Projeto		Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

8	Propor a reestruturação da atuação da Gerência de Fiscalização por áreas temáticas, proporcionando a realização de auditorias preditivas, contínuas e especialização da área.	Projeto de reestruturação concluída	Longo prazo	Projeto		Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
9	Alinhar os procedimentos de fiscalização (inclusive instruções técnicas) de acordo com os padrões aprovados pela SEEXTERNO	Procedimentos padronizados adotados	Médio prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
10	Elaborar projeto de adequação dos processos de trabalho da Gerência de Fiscalização aos critérios estabelecidos pelo MMD-TC 2017.	Projeto de adequação dos processos de trabalho	Curto prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

**ANEXO A – 04 – PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO - GERÊNCIA DE ENGENHARIA**

Nº	AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Propor a assinatura de Convênio TCE x CREA/GO	Minuta do Convênio elaborada	Curto prazo	Ação	14	Diretriz 2	IT-D	Processos Internos	Estabelecer parcerias com outras instituições
2	Elaborar Minuta de Resolução Normativa - Projeto Básico das Obras e Serviços de Engenharia	Minuta de Resolução	Curto prazo	Ação	25.1	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
3	Elaborar proposta de modernização do parque tecnológico para fiscalização de obras e serviços de engenharia.	1. Projeto de Modernização 2. Especificações técnicas dos produtos solicitados	Curto prazo	Projeto	25.1	Diretriz 4	IT-G	Orçamento e Logística	Assegurar os recursos para continuidade da modernização da instituição

4	Reestruturar a sistemática de alimentação, tratamento e uso das informações dos sistemas informatizados utilizados pela GER-ENG (GEOBRAS, INFORMA, etc).	Projeto de Reestruturação implantado	Médio prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
5	Alinhar os procedimentos de fiscalização de obras e serviços de engenharia (inclusive instruções técnicas) de acordo com os padrões aprovados pela SECEXTERNO	Procedimentos padronizados adotados	Médio prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a Gestão Organizacional
6	Elaborar projeto de adequação dos processos de trabalho da GER-ENG aos critérios estabelecidos pelo MMD-TC 2017.	Projeto de adequação dos processos de trabalho	Médio prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a Gestão Organizacional

**ANEXO A – 05 – PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO - GERÊNCIA DE CONTAS**

ANEXO A – 05 – PLANO DIRETOR									
UNIDADE: SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO - GERÊNCIA DE CONTAS									
AÇÃO			GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
Nº	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Criar uma nova metodologia de análise das contas dos gestores e do governador com base nos trabalhos de fiscalização realizados pelo TCE-GO, CGE-GO e outras fontes.	Metodologia implementada	Longo prazo	Projeto	QATC-24 - Auditoria Financeira - 24.3 Resultados de auditoria financeira.	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a Gestão Organizacional
2	Elaborar projeto para viabilizar a realização da 1ª auditoria financeira nas Demonstrações Contábeis emitidas e apresentadas na Prestação de Contas do Governo, para a certificação da fidedignidade das informações demonstradas e do cumprimento dos princípios contábeis.	Projeto implantado	Longo prazo	Projeto	QATC-24 - Auditoria Financeira - 24.3 Resultados de auditoria financeira.	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a Gestão Organizacional
3	Buscar, em parceria com a GER-TI e SERV-ESTRATEGICA, solução tecnológica que permita acompanhamento e avaliação da execução das Leis Orçamentárias do Estado (PPA, LDO e LOA) nas contas dos gestores e do governador.	Solução tecnológica implantada.	Médio prazo	Projeto	N/A	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
4	Alinhar os procedimentos de fiscalização (inclusive instruções técnicas) de acordo com os padrões aprovados pela SECEXTERNO	Procedimentos padronizados adotados	Médio prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a Gestão Organizacional
5	Elaborar projeto de adequação dos processos de trabalho da Gerência de Controle de Contas aos critérios estabelecidos pelo MMD-TC 2017.	Projeto de adequação dos processos de trabalho	Curto prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a Gestão Organizacional

**ANEXO A – 06 – PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO - GERÊNCIA DE ATOS DE PESSOAL**

Nº	AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Propor nova resolução que trata do registro de atos de pessoal .	1. Normativa proposta 2. Manuais elaborados 3. Padrões aprovados	Curto prazo	Projeto	QATC-10.3	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
2	Desenvolver, em parceria com a GER-TI e SERV-ESTRATEGICA, projeto para implantação de solução tecnológica para registro das concessões de aposentadorias, pensões, transferências e reformas	Projeto implantado	Longo prazo	Projeto	QATC-10.3	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
3	Desenvolver, em parceria com a GER-TI e SERV-ESTRATEGICA, projeto de adequação do GPRO para possibilitar o gerenciamento de processos de registro de atos de pessoal	Projeto implantado	Médio prazo	Projeto	QATC-10.3	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais

4	Instituir nova sistemática para o recebimento das Declarações de Bens e Rendas apresentadas pelas autoridades e servidores a que se refere a Lei 8.730/1993	1. Normativa aprovada; 2. Sistema Implementado; 3. Termo de cooperação com a Receita Federal firmado	Longo prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
5	Propor, em parceria com o SERV-ESTRATEGICA, acordos de cooperação e parcerias institucionais, com o intuito de intercambiar conhecimentos, bem como utilizar bancos de dados para consultas que visem a subsidiar a fiscalização na área de pessoal. (Tribunal de Contas da União e TCEs, Ministério de Previdência, Secretaria da Receita Federal, TCM - acesso ao banco de dados dos municípios)	Propostas de Acordos de Cooperação elaboradas e encaminhadas	Longo prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 2	IT-D	Processos Internos	Estabelecer parcerias com outras instituições
6	Elaborar e implantar projeto para adoção de nova sistemática de fiscalização de pessoal voltada para a área de governança.	Projeto implantado	Longo prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
7	Regulamentar ações voltadas para a fiscalização e acompanhamento de concursos públicos	1. Normativa proposta 2. Manuais elaborados 3. Padrões aprovados	Longo prazo	Projeto	QATC-11.4	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle

8	Buscar, em parceria com a GER-TI e SERV-ESTRATEGICA, solução tecnológica para a fiscalização e acompanhamento de concursos públicos	Solução tecnológica definida	Longo prazo	Projeto	QATC-11.4	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
9	Regulamentar ações voltadas para a fiscalização e acompanhamento de contratos temporários	1. Normativa proposta 2. Manuais elaborados 3. Padrões aprovados	Médio prazo	Projeto	QATC-11.4	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
10	Desenvolver, em parceria com a GER-TI e SERV-ESTRATEGICA, projeto de solução tecnológica para a fiscalização e acompanhamento de contratos temporários	Projeto implantado	Médio prazo	Projeto	QATC-11.4	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
11	Alinhar os procedimentos de fiscalização (inclusive instruções técnicas) de acordo com os padrões aprovados pela SECEXTERNO	Procedimentos padronizados adotados	Médio prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
12	Elaborar projeto de adequação dos processos de trabalho da Gerência de Controle de Atos de Pessoal aos critérios estabelecidos pelo MMD-TC 2017.	Projeto de adequação dos processos de trabalho	Curto prazo	Projeto	Não se aplica	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a Gestão Organizacional

**ANEXO B - INDICADORES**

**UNIDADE: SECRETARIA DE CONTROLE EXTERNO (TODAS AS SUBUNIDADES)**

<b>Nº</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>PERIODICIDADE</b>	<b>META 2018</b>	<b>Unidade responsável</b>
1	Índice de cumprimento do Plano Diretor da Secretaria de Controle Externo.	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Secretaria de Controle Externo
2	Processos de controle externo desenhados/redesenhados.	Quantidade de processos de controle externo desenhados/redesenhados no período	Anual	4	Secretaria de Controle Externo
3	Percentual de conclusão do projeto que mapeia e implementa processos de trabalho relativos a monitoramento de decisões, via SGF.	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Serviço de Monitoramento
4	Percentual de órgãos com base de dados mapeadas com relação ao total de órgãos.	$(\text{Órgãos com base de dados mapeados}) / (\text{Total de Órgãos}) \times 100$	Bimestral	70%	Serviço de Informações Estratégicas
5	Percentual de conclusão do projeto que manualiza os procedimentos internos de cada unidade vinculada à Gerência de Fiscalização.	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Gerência de Fiscalização
6	Percentual de conclusão do projeto que reestrutura a sistemática de alimentação, tratamento e uso das informações dos sistemas informatizados utilizados pela Gerência.	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Gerência de Engenharia
7	Percentual de conclusão do projeto que busca solução tecnológica que permita acompanhamento e avaliação da execução das Leis Orçamentárias do Estado nas contas dos gestores e do governador.	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Gerência de Contas
8	Percentual de conclusão do projeto que adequa o GPRO possibilitando o gerenciamento de processos de registros de atos de pessoal.	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Gerência de Atos de Pessoal

### 3. Plano Diretor da Secretaria de Administração



TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DE GOIÁS

#### ORDEM DE SERVIÇO Nº 001/SEC-ADMIN/2017

*Aprova o Plano Diretor da  
Secretaria de Administração.*

O **Secretário de Administração**, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 2º, § 3º da Portaria nº 121/2017/GPRES, que aprovou o Plano de Diretrizes da Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Goiás – TCE-GO,

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** Aprovar o seu Plano Diretor para o exercício de 2017-2018, conforme o anexo único desta Ordem de Serviço.

**Art. 2º.** O responsável pela implementação de cada etapa deverá promover o seu registro no Sistema de Gestão de Projetos e/ou em planilhas eletrônicas, conforme definido pela Diretoria de Planejamento, para fins de acompanhamento pela Presidência.

**Art. 3º.** Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua edição.

#### **ENCAMINHE-SE e CUMPRA-SE.**

**Secretaria de Administração do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS**, em Goiânia, aos 20 de março de 2017.

**Cássio Resende de Assis Brito**  
**Secretário Administrativo**

Tribunal de Contas do Estado de Goiás – [www.tce.go.gov.br](http://www.tce.go.gov.br)  
Av. Ubirajara Berocan Leite, 640, St. Jaó Goiânia-GO - Cep 74.674-015 - (62) 3228-2000

(O documento físico encontra-se assinado na respectiva unidade)

**ANEXO A – PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: SECRETARIA ADMINISTRATIVA**

ANEXO A – PLANO DIRETOR									
UNIDADE: SECRETARIA ADMINISTRATIVA									
	AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
Nº	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Normatizar os espaços de comum acesso	Minuta de Portaria	Médio prazo	Ação	N/A	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
2	Adquirir software que atenda à NCASP no tocante ao registro patrimonial	Software de Gestão Patrimonial e capacitação adquirido	Longo prazo	Projeto	N/A	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
3	Firmar Termo de Cooperação com a Prefeitura Municipal de Goiânia, a fim de ativar um Centro Municipal de Educação Infantil (CMEI) nas dependências do Tribunal	Termo de Cooperação firmado	Curto prazo	Ação	N/A	Diretriz 4	IT-G	Orçamento e Logística	Assegurar os recursos para a continuidade da modernização da instituição

4	Implantar Sistema de Geração de Energia Fotovoltaica	Usina Solar implantada	Longo prazo	Projeto	N/A	Diretriz 4	IT-G	Orçamento e Logística	Assegurar os recursos para a continuidade da modernização da instituição
5	Implantar Sistema de Automação Predial	Sistema de automação predial implantado	Médio prazo	Projeto	N/A	Diretriz 4	IT-G	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
6	Normatizar a utilização do auditório do TCE	Minuta de Portaria	Curto prazo	Ação	N/A	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
7	Adquirir novo Portal do Servidor	Portal do Servidor adquirido	Longo prazo	Projeto	N/A	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais

8	Implementar Sistema de Dossiê Online	Sistema de consulta de Dossiê eletrônico implantado	Longo prazo	Projeto	N/A	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
9	Realizar pesquisa de Clima Organizacional	Pesquisa de clima realizada	Longo prazo	Projeto	8.4.7 g	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
10	Implantar programa de Bem Estar do Servidor	Programa de bem estar de servidor do TCE	Curto prazo	Projeto	8.2.4 d 8.2.5 e	Diretriz 5	IT-C	Pessoas e Inovação	Ter servidores valorizados e comprometidos com a instituição
11	Adequar Portaria de Frequência às demandas da nova Sede do TCE	Portaria atualizada	Curto prazo	Ação	N/A	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle

12	Realizar Ciclo 2017 e 2018 da Avaliação de Desempenho	Ciclo de avaliação de desempenho 2017 e 2018 realizado	Longo prazo	Ação	8.1.4 d	Diretriz 5	IT-C	Pessoas e Inovação	Desenvolver a cultura organizacional voltada para resultados
13	Implantar solução tecnológica para controle dos eventos relativos à saúde do servidor (controle médico, odontológico e psicológico)	Solução tecnológica implementada	Curto prazo	Ação	N/A	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
14	Desenvolver programa de preparação para aposentadoria	Programa de preparação para aposentadoria aprovado	Curto prazo	Ação	8.2.7 g	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
15	Realizar dimensionamento da necessidade de pessoal por unidade do TCE	Dimensionamento realizado	Médio prazo	Projeto	8.3.1 a	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

16	Regulamentar o processo de lotação e movimentação interna, considerando se as competências do servidor são compatíveis com os requisitos do cargo	Norma regulamentando o processo de lotação e movimentação interna	Curto prazo	Ação	8.3.6 f	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
17	Elaborar estudo definindo o perfil dos cargos e funções para todas as unidades de trabalho no âmbito do TCE	Estudo elaborado definindo os perfis de cargos e funções	Médio prazo	Projeto	8.4.1 a	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

**ANEXO B - INDICADORES**

**UNIDADE: SECRETARIA ADMINISTRATIVA (TODAS AS SUBUNIDADES)**

<b>Nº</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>PERIODICIDADE</b>	<b>META 2018</b>	<b>Unidade responsável</b>
1	Índice de cumprimento do Plano Diretor da Unidade	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
2	Percentual de implantação da usina solar	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas no projeto}) \times 100$	Mensal	100%	SECRETARIA ADMINISTRATIVA

3	Percentual de implantação do Sistema de automação predial	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas no projeto}) \times 100$	Mensal	100%	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
4	Percentual de implantação do novo Portal do Servidor	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas no projeto}) \times 100$	Mensal	100%	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
5	Índice de satisfação com as instalações funcionais (computadores, mesas, cadeiras, iluminação etc.)	$(\text{Total de respostas com notas positivas neste quesito na Pesquisa de Clima Organizacional}) / (\text{Total de respostas}) \times 100$	Bianual	N/A	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
6	Índice de Satisfação dos servidores na Pesquisa de Clima Organizacional	$(\text{Número de servidores satisfeitos em relação a cada item} / \text{Total de servidores}) \times 100.$	Bianual	N/A	SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Observação: por não haver dados históricos, não é possível determinar a meta de alguns indicadores. Com a devida coleta em 2017, será possível estabelecer metas para 2018.

#### 4. Plano Diretor da Secretaria Geral



TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DE GOIÁS

#### ORDEM DE SERVIÇO Nº 002/SEC-GERAL/2017

*Aprova o Plano Diretor da  
Secretaria Geral.*

O **Secretário Geral**, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 2º, § 3º da Portaria nº 121/2017/GPRES, que aprovou o Plano de Diretrizes da Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Goiás – TCE-GO,

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** Aprovar o seu Plano Diretor para o exercício de 2017-2018, conforme o anexo único desta Ordem de Serviço.

**Art. 2º.** O responsável pela implementação de cada etapa deverá promover o seu registro no Sistema de Gestão de Projetos e/ou em planilhas eletrônicas, conforme definido pela Diretoria de Planejamento, para fins de acompanhamento pela Presidência.

**Art. 3º.** Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua edição.

#### **ENCAMINHE-SE e CUMPRA-SE.**

**Secretaria Geral do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS**, em Goiânia, aos 27 de março de 2017.

Marcus Vinícius do Amaral  
**SECRETÁRIO-GERAL**

Tribunal de Contas do Estado de Goiás – [www.tce.go.gov.br](http://www.tce.go.gov.br)  
Av. Ubirajara Berocan Leite, 640, St. Jaó Goiânia-GO - Cep 74.674-015 - (62) 3228-2000

(O documento físico encontra-se assinado na respectiva unidade)

**ANEXO A - PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: SECRETARIA GERAL**

Nº	AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Normalizar os procedimentos operacionais referentes aos processos de acompanhamento do cumprimento das decisões, que resultem em débitos e/ou multas	Minuta de Resolução Normativa	Curto prazo	Ação	10.2.4 d/ 13.2.4 d/13.2.5 e	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
2	Normalizar o processamento de atualização monetária dos valores decorrente das multas aplicadas e dos débitos imputados por este Tribunal	Minuta de Resolução Normativa	Curto prazo	Ação	13.2.4 d / 13.2.5 e	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
3	Reestruturar o sistema informatizado do Controle das Deliberações	Sistema Informatizado Aprimorado	Longo prazo	Projeto	13.2.1 a/ 13.2.2 b/13.2.3 c/ 13.2.4 d/ 13.2.5 e	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais

4	Reestruturar o sistema informatizado dos atos de comunicação processual aos jurisdicionados (Sistema Ofícios) bem como a certificação do trânsito em julgado das decisões.	Sistema Informatizado Aprimorado	Longo prazo	Projeto	10.3.7 g/ 10.4.9 i	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
5	Elaborar e implementar programa de mapeamento dos processos de trabalho da Secretaria-Geral	Processos de trabalho mapeados	Longo prazo	Projeto	N/A	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
6	Manualizar as rotinas de trabalho da Secretaria-Geral, em especial do Serviço de Publicações e Comunicações	Manuais elaborados	Longo prazo	Projeto	N/A	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
7	Reestruturar o Sistema de Cadastro Geral do Tribunal, de todas as pessoas físicas e jurídicas, bem como normatizá-lo.	Sistema Informatizado Aprimorado/Termo de Cooperação Técnica/Minuta de Resolução	Médio prazo	Ação	10.3.7 g	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais

8	Implantar o Projeto de Gestão Documental	Gestão Documental Implantada	Médio prazo	Projeto	10.4.1 a/10.4.2 b	Diretriz 4	IT-J	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
9	Implementar o Projeto de Redução de Estoque Processual	Projeto	Curto prazo	Projeto	10.4.1 a/10.4.2 b/10.4.5 e	Diretriz 5	IT-K	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
10	Implementar o uso do Vocabulário Controlado, no âmbito do TCE/GO (Partindo do TCN/Comissão de Tesouro/Fórum Juris TC's)	Vocabulário Implementado	Longo prazo	Ação	4.1.4 d/ 4.3.4 d	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais.
11	Normatizar o Processo de Jurisprudência e Súmula no âmbito do TCE/GO	Minuta de Resolução Normativa	Curto prazo	Ação	4.1.2 b/ 4.1.3. c/ 4.1.4 d/ 4.3.5 e/4.1.1 a/4.3.1 a	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle

12	Implementar ferramenta de TI para gerenciamento das Decisões da Base Jurisprudencial do TCE/GO	Ferramenta de TI implementada	Médio prazo	Projeto	4.3.1 a/ 4.3.4 d/ 4.3.5 e/ 4.1.5 e	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais.
13	Implementar Boletim Informativo de Jurisprudência Seleccionada	Boletim de Jurisprudência Implementado	Médio prazo	Ação	4.3.6 f	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Criar condições para melhorar o exercício do Controle Social
14	Normatizar e regulamentar o Processo Normativo no âmbito do TCE/GO	Minuta de Resolução	Médio prazo	Ação	N/A	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle
15	Disponibilizar acervo normativo vigente do TCE/GO, devidamente indexado, classificado e consolidado	Acervo Normativo vigente disponibilizado no sítio eletrônico do TCE/GO	Médio prazo	Ação	N/A	Diretriz 4	IT-A	Processos Internos	Aprimorar a estrutura normativa de suporte ao controle

16	Aprimorar ferramenta de TI já existente, para gerenciamento e divulgação dos Atos Normativos do TCE/GO.	Ferramenta de TI aprimorada	Longo prazo	Ação	N/A	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais.
17	Aprimorar ferramenta de TI já existente "Consulta de Decisões", a fim de viabilizar a consulta por Jurisdicionado	Ferramenta de TI aprimorada	Curto prazo	Ação	N/A	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais.

**ANEXO B - INDICADORES**

**UNIDADE: SECRETARIA GERAL (TODAS AS SUBUNIDADES)**

<b>Nº</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>PERIODICIDADE</b>	<b>META 2018</b>	<b>Unidade responsável</b>
1	Índice de cumprimento do Plano Diretor da Unidade	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Secretaria Geral
2	Índice de processos antigos	$(\text{Total de processos autuados antes de 2010}) / (\text{Total de processos no TCE}) \times 100$	Mensal	4,50%	Secretaria Geral
3	Taxa de cumprimento das determinações expedidas por Acórdãos relacionadas à débitos/multas	$(\text{Total de determinações expedidas por Acórdãos relacionadas à débitos/multas recolhidas}) / (\text{Total de determinações expedidas por Acórdãos relacionadas à débitos/multas}) \times 100$	Mensal	80%	Secretaria Geral

## 5. Plano Diretor da Diretoria de Planejamento



TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DE GOIÁS

### ORDEM DE SERVIÇO Nº 001/DIR-PLAN/2017

*Aprova o Plano Diretor da Diretoria de Planejamento.*

A **Diretora de Planejamento**, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 2º, § 3º da Portaria nº 121/2017/GPRES, que aprovou o Plano de Diretrizes da Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Goiás – TCE-GO,

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** Aprovar o seu Plano Diretor para o exercício de 2017-2018, conforme o anexo único desta Ordem de Serviço.

**Art. 2º.** O responsável pela implementação de cada etapa deverá promover o seu registro no Sistema de Gestão de Projetos e/ou em planilhas eletrônicas, conforme definido pela Diretoria de Planejamento, para fins de acompanhamento pela Presidência.

**Art. 3º.** Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua edição.

#### **ENCAMINHE-SE e CUMPRA-SE.**

**Diretoria de Planejamento do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS**, em Goiânia, aos 27 de março de 2017.

Gleice de Melo Medeiros Prates  
**Diretora de Planejamento**

Tribunal de Contas do Estado de Goiás – [www.tce.go.gov.br](http://www.tce.go.gov.br)  
Av. Ubirajara Berocan Leite, 640, St. Jaó Goiânia-GO - Cep 74.674-015 - (62) 3228-2000

(\*O documento físico encontra-se assinado na respectiva unidade)

**ANEXO A - PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: DIRETORIA DE PLANEJAMENTO**

Nº	AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Revisar/construir indicadores estratégicos, táticos e operacionais para o TCE-GO.	Portfólio de indicadores	Curto prazo	Ação	02.02.03 c	Diretriz 5	IT-H	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
2	Implantar Sistema de Planejamento e Gestão (Resolução 05/2016), alinhando-o com as metodologias de gestão de projetos e processos.	Sistema de Planejamento e Gestão implantado e alinhado com as metodologias de gestão de projetos e processos.	Curto prazo	Ação	02.02.05 e	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
3	Regulamentar o processo de elaboração, acompanhamento, aferição de resultados e revisão dos Planos institucionais (Plano Estratégico, Plano de Diretrizes, Plano de Fiscalização, Planos Diretores, PDTI e PDDC).	Minuta de Portaria.	Longo prazo	Ação	02.02.05 e 02.03.03 c	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

4	Institucionalizar o Sistema de Gerenciamento de Projetos - SGP para a aplicação da gestão de projetos, processos, gerenciamento da estratégia (Planos Institucionais) e MMD-TC.	Sistema adaptado e institucionalizado.	Médio prazo	Projeto	02.02.05 e	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
5	Desenvolver e consolidar os elementos de comunicação da Diretoria de Planejamento (site, agenda estratégica, calendário anual de atividades, dashboard, memória organizacional, etc).	Site de planejamento e gestão consolidado	Curto prazo	Projeto	02.03.03 c 02.03.06 f 02.04.03 c 02.04.02 b	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
6	Certificar um processo de trabalho do TCE-GO de acordo com a ISO 9001. Assegurando a aplicação do MMD neste processo.	Processo de trabalho certificado pela ISO 9001	Longo prazo	Ação	02.02.05	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

**ANEXO B - INDICADORES****UNIDADE: DIRETORIA DE PLANEJAMENTO**

<b>Nº</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>PERIODICIDADE</b>	<b>META 2018</b>	<b>Unidade responsável</b>
1	Índice de cumprimento do Plano Diretor da Unidade	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Diretoria de Planejamento
2	Processos mapeados	Quantidade de processos mapeados no período	Anual	N/A	Diretoria de Planejamento

Observação: por não haver dados históricos, não é possível determinar a meta de alguns indicadores. Com a devida coleta em 2017, será possível estabelecer metas para 2018.

## 6. Plano Diretor da Assessoria de Comunicação Social



TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DE GOIÁS

### ORDEM DE SERVIÇO Nº 001/ASSCOM/2017

*Aprova o Plano Diretor da  
Assessoria de Comunicação Social.*

A Assessora de Comunicação Social, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 2º, § 3º da Portaria nº 121/2017/GPRES, que aprovou o Plano de Diretrizes da Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Goiás – TCE-GO,

#### RESOLVE:

**Art. 1º.** Aprovar o seu Plano Diretor para o exercício de 2017-2018, conforme o anexo único desta Ordem de Serviço.

**Art. 2º.** O responsável pela implementação de cada etapa deverá promover o seu registro no Sistema de Gestão de Projetos e/ou em planilhas eletrônicas, conforme definido pela Diretoria de Planejamento, para fins de acompanhamento pela Presidência.

**Art. 3º.** Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua edição.

#### ENCAMINHE-SE e CUMPRA-SE.

Assessoria de Comunicação Social do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, aos 27 de março de 2017.

Heloísa Rodrigues de Lima  
Assessora de Comunicação Social

Tribunal de Contas do Estado de Goiás – [www.tce.go.gov.br](http://www.tce.go.gov.br)  
Av. Ubirajara Berocan Leite, 640, St. Jaó Goiânia-GO - Cep 74.674-015 - (62) 3228-2000

(O documento físico encontra-se assinado na respectiva unidade)

**ANEXO A - PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

ANEXO A - PLANO DIRETOR									
UNIDADE: ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL									
AÇÃO		GESTÃO			MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
Nº	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Produzir impressos, incluindo revista de jurisprudência, <i>folders</i> sobre relatórios de auditorias, materiais de cunho educativo, etc, disponibilizando-os também no site do TCE-GO	Impressos como Revista do TCE; Revista Controle Externo, Relatórios de Auditorias produzidos.	Curto prazo	Projeto	26.1.2b / 26.2.5 e	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo
2	Contratar empresa especializada na produção de <i>clipping</i> diário, incluindo jornais, revistas, blogs, mídias sociais, TV e Rádio.	Contratação de empresa especializada na produção de <i>clipping</i> detalhado; relatórios qualitativos classificando as matérias em jornais, revistas, rádio, TV e postagens na Internet, como "positivas", "negativas" e "neutras".	Curto prazo	Ação	26.1.3c	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo;
3	Criar campanhas com o objetivo de esclarecer o público sobre o trabalho realizado pelo TCE-GO, estimulando a participação da população.	Contratação de agência de publicidade	Curto prazo	Ação	26.2.2b / 23.3.11k	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Criar condições para melhorar o exercício do controle social

4	Elaborar plano de ação e treinar pessoal para produção de conteúdo específico para os perfis do TCE nas principais mídias digitais	Contratação de consultoria de marketing digital	Curto prazo	ação	26.2.3c	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo;
5	Preparar servidores porta-vozes para atender à imprensa.	1) Contratar empresa de comunicação que possa ministrar <i>midia training</i> . 2) Definir, conjuntamente com a presidência, os porta-vozes	Curto prazo	ação	N/A	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo;
6	Adquirir equipamentos para implantação de estúdio de TV e rádio; cameras, etc. e adquirir <i>softwares</i> ;	Equipamentos para implantação de estúdio de TV, rádio, cameras etc e <i>softwares</i> adquiridos.	Médio prazo	ação	26.3.6 f	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo;
7	Desenvolver o Plano e Política de Comunicação.	Política e plano de comunicação aprovados;	Curto prazo	projeto	26.3.7g / 26.3.9 i	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo;

8	Instituir comitê para avaliação permanente de Plano de Comunicação	Comitê de Avaliação Permanente do Plano de Comunicação e Comitê Gestor de Crise	Curto prazo	ação	26.3.8h	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo;
9	Contratar produtora de vídeo para transmitir sessões ao vivo e produzir programas jornalísticos.	Contratação de produtora para os seguintes serviços: 1) Transmissão ao vivo de sessões (internet); 2) Produção de vídeos curtos e institucionais para as redes sociais; 3) Produção de material jornalístico para ser veiculado em possíveis parcerias com TVs públicas .	Médio prazo	Projeto	26.4.7g	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo;
10	Contratar consultoria especializada para implantação de projeto de rádio web, treinando pessoal, ajudando a definir linha editorial, público etc.	Contratação de consultoria especializada para: 1) Transmissão de áudio das sessões via rádio; 2) Produção de programas jornalísticos a serem veiculados em canal de rádio web do TCE; 3) Produção de boletins jornalísticos que podem ser divulgados por emissoras de rádio públicas e privadas.	Longo prazo	Projeto	N/A	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo;
11	Implantar novos canais, preferencialmente eletrônicos, de comunicação com o público interno.	Novos canais de comunicação implantados para disseminação de notícias por meio de listas de transmissão do Whatsapp e TV Indoor implantada.	Curto prazo	ação	N/A	Diretriz 3	IT - E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo;

**ANEXO B - INDICADORES****UNIDADE: ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

<b>Nº</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>PERIODICIDADE</b>	<b>META 2018</b>	<b>Unidade responsável</b>
1	Índice de cumprimento do Plano Diretor da Unidade	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Assessoria de Comunicação Social
2	Percentual de acessos externos ao site do TCE/GO	$(\text{Total de acessos exclusivamente externos}) / (\text{Total de acessos}) \times 100$	Mensal	N/A	Assessoria de Comunicação Social
3	Percentual de satisfação com a comunicação interna	$(\text{Quantidade de "bom" e "ótimo"}) / (\text{quantidade de respostas}) \times 100$	Anual	N/A	Assessoria de Comunicação Social

Observação: por não haver dados históricos, não é possível determinar a meta de alguns indicadores. Com a devida coleta em 2017, será possível estabelecer metas para 2018.

## 7. Plano Diretor do Controle Interno



TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DE GOIÁS

### ORDEM DE SERVIÇO Nº 002/CI/2017

*Aprova o Plano Diretor do Controle Interno.*

O **Diretor de Controle Interno**, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 2º, § 3º da Portaria nº 121/2017/GPRES, que aprovou o Plano de Diretrizes da Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Goiás – TCE-GO,

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** Aprovar o seu Plano Diretor para o exercício de 2017-2018, conforme o anexo único desta Ordem de Serviço.

**Art. 2º.** O responsável pela implementação de cada etapa deverá promover o seu registro no Sistema de Gestão de Projetos e/ou em planilhas eletrônicas, conforme definido pela Diretoria de Planejamento, para fins de acompanhamento pela Presidência.

**Art. 3º.** Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua edição.

#### **ENCAMINHE-SE e CUMPRA-SE.**

**Diretoria de Controle Interno do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS**, em Goiânia, aos 27 de março de 2017.

**Luiz Augusto de Sousa**  
**Diretor de Controle Interno**

Tribunal de Contas do Estado de Goiás – [www.tce.go.gov.br](http://www.tce.go.gov.br)  
Av. Ubirajara Berocan Leite, 640, St. Jaó Goiânia-GO - Cep 74.674-015 - (62) 3228-2000

(\*O documento físico encontra-se assinado na respectiva unidade)

**ANEXO A - PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: DIRETORIA DE CONTROLE INTERNO**

Nº	AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Exercer o Controle prévio, concomitante e posterior nos processos de trabalho de sua área de atuação	Ordem de Serviço	Curto prazo	Ação	6.1.1 a	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
2	Realizar acompanhamento do cumprimento de provimentos, recomendações e orientações	Sistema GPRO adaptado para inserção de Ressalvas e Recomendações	Curto prazo	Ação	5.2.7 g	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
3	Implementar um canal de comunicação para que os servidores informem suspeitas de irregularidades	Programa/Sistema	Curto prazo	Ação	6.1.5 e	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais

4	Fazer constar, como parte integrante do relatório anual do Tribunal, declaração sobre controle interno assinada pelo presidente	Relatório de Atividades e Auditorias	Médio prazo	Ação	6.1.3 c	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
5	Avaliar o ambiente de controle e prestar informações sobre ele nos últimos 5 anos	Relatório de Análises Processuais e de Auditorias	Curto prazo	Ação	6.1.4 d	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
6	Possuir um sistema claramente definido para identificar, mitigar e acompanhar os principais riscos de negócio	SGOC - Sistema de Gestão Orçamentária e Compras, com implementações a fim de facilitar o controle	Médio prazo	Ação	6.1.7 g	Diretriz 4	IT-B	Processos Internos	Ampliar a utilização da tecnologia da informação no âmbito das atividades organizacionais
7	Contar com a quantidade mínima de 8 servidores, com competência técnica adequada para a execução de um plano anual de atividades de auditoria	servidores alocados	Médio prazo	Ação	6.2.3 c	Diretriz 5	IT-F	Pessoas e Inovação	Desenvolver competências transversais, técnicas e gerenciais para o alcance das estratégias

8	Realizar auditorias internas com base em normas e manuais que regulamentam o processo de auditoria, em especial às Normas de Auditoria Governamental	Relatório de Auditoria	Longo prazo	Ação	6.3.2 b	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
9	Desenvolver um plano anual de atividades e de auditoria	Plano Anual de Atividades e de auditoria	Médio prazo	Ação	6.3.5 e	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional
10	Analisar Relatório de Gestão Fiscal e os balanços contábeis	RGF analisado	Longo prazo	Ação	6.3.6 f	Diretriz 5	IT-C	Processos Internos	Melhorar a gestão organizacional

**ANEXO B - INDICADORES**

**UNIDADE: DIRETORIA DE CONTROLE INTERNO**

<b>Nº</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>PERIODICIDADE</b>	<b>META 2018</b>	<b>Unidade responsável</b>
1	Índice de cumprimento do Plano Diretor da Unidade	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Diretoria de Controle Interno
2	Índice de aderência à Resolução 4/2014 da Atricon	$(\text{Total de recomendações implementadas}) / (\text{Total de recomendações previstas na resolução aplicáveis}) \times 100$	Semestral	N/A	Diretoria de Controle Interno
3	Percentual de processos relativos à licitação	$(\text{Total de processos relativos à licitação analisados}) / (\text{Total de processos encaminhados ao CI no período}) \times 100$	Mensal	N/A	Diretoria de Controle Interno
4	Percentual de processos relativos à liquidação e pagamento	$(\text{Total de processos relativos à liquidação e pagamento}) / (\text{Total de processos encaminhados ao CI no período}) \times 100$	Mensal	N/A	Diretoria de Controle Interno
5	Percentual de processos relativos à atos de pessoal	$(\text{Total de processos relativos à atos de pessoal}) / (\text{Total de processos encaminhados ao CI no período}) \times 100$	Mensal	N/A	Diretoria de Controle Interno

Observação: por não haver dados históricos, não é possível determinar a meta de alguns indicadores. Com a devida coleta em 2017, será possível estabelecer metas para 2018.

## 8. Plano Diretor da Ouvidoria



TRIBUNAL DE CONTAS DO  
ESTADO DE GOIÁS

### ORDEM DE SERVIÇO Nº 001/OUVIDORIA/2017

*Aprova o Plano Diretor da  
Ouvidoria.*

A **Ouvidora**, no uso da atribuição que lhe foi conferida pelo art. 2º, § 3º da Portaria nº 121/2017/GPRES, que aprovou o Plano de Diretrizes da Presidência do Tribunal de Contas do Estado de Goiás – TCE-GO,

#### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** Aprovar o seu Plano Diretor para o exercício de 2017-2018, conforme o anexo único desta Ordem de Serviço.

**Art. 2º.** O responsável pela implementação de cada etapa deverá promover o seu registro no Sistema de Gestão de Projetos e/ou em planilhas eletrônicas, conforme definido pela Diretoria de Planejamento, para fins de acompanhamento pela Presidência.

**Art. 3º.** Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua edição.

#### **ENCAMINHE-SE e CUMPRA-SE.**

**Ouvidoria do TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS,**  
em Goiânia, aos 27 de março de 2017.

Silvana Marquez  
**Ouvidora**

Tribunal de Contas do Estado de Goiás – [www.tce.go.gov.br](http://www.tce.go.gov.br)  
Av. Ubirajara Berocan Leite, 640, St. Jaó Goiânia-GO - Cep 74.674-015 - (62) 3228-2000

(O documento físico encontra-se assinado na respectiva unidade)

**ANEXO A - PLANO DIRETOR**

**UNIDADE: OUVIDORIA**

ANEXO A - PLANO DIRETOR									
UNIDADE: OUVIDORIA									
Nº	AÇÃO		GESTÃO		MMD-TC	PLANO DE DIRETRIZES		PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	
	Descrição	Produto	Cronograma	Instrumento de Gestão	Critério	Diretriz Vinculada	Iniciativa Tática Vinculada	Perspectiva BSC Vinculada	Objetivo Estratégico Vinculado
1	Criar Portal da Ouvidoria	Portal da Ouvidoria criado	Médio prazo	Projeto	27.1	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo
2	Criar Matriz de Negócio da Ouvidoria	Matriz de Negócio	Curto prazo	Ação	27.1	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Implementar ações orientativas para os jurisdicionados e a sociedade
3	Criar pesquisa de satisfação para usuários da Ouvidoria	Ferramenta de avaliação por parte dos usuários da Ouvidoria criada e posicionada no site	Curto prazo	Projeto	27.2	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo

4	Promover palestra de sensibilização acerca da aplicação da LAI 18.025/2013	Palestra para público interno/externo promovida com pesquisa de avaliação dos ouvintes	Curto prazo	Ação	27.2	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Implementar ações orientativas para os jurisdicionados e a sociedade
5	Promover palestra sobre controle social, comunicação e transparência	Palestra para público interno/externo promovida com pesquisa de avaliação dos ouvintes	Médio prazo	Ação	27.2	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Implementar ações orientativas para os jurisdicionados e a sociedade
6	Elaborar Manual de Rotinas da Ouvidoria	Manual de rotinas elaborado	Curto prazo	Ação	27.2	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Implementar ações orientativas para os jurisdicionados e a sociedade
7	Elaborar carta de serviço ao cidadão	Carta de serviço ao cidadão elaborada	Curto prazo	Ação	27.2	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo

8	Criar indicadores de desempenho quanto ao prazo de atendimento das demandas e satisfação dos usuários	Indicadores de desempenho criados	Curto prazo	Projeto	27.2	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Melhorar a comunicação e o relacionamento com o público interno e externo
9	Desenvolver plano de monitoramento da LAI	Plano de monitoramento da LAI desenvolvido	Curto prazo	Projeto	27.2	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Implementar ações orientativas para os jurisdicionados e a sociedade
10	Criar um aplicativo da Ouvidoria do TCE-GO para celular	Aplicativo da Ouvidoria do TCE-GO para celular criado	Médio prazo	Projeto	27.2.8	Diretriz 3	IT-E	Processos Internos	Criar condições para melhorar o exercício do controle social

**ANEXO B - INDICADORES****UNIDADE: OUVIDORIA**

<b>Nº</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>PERIODICIDADE</b>	<b>META 2018</b>	<b>Unidade responsável</b>
1	Índice de cumprimento do Plano Diretor da Unidade	$(\text{Total de ações concluídas}) / (\text{Total de ações previstas}) \times 100$	Mensal	100%	Ouvidoria
2	Acessos ao Portal da Transparência	Quantidade de acessos ao Portal da Transparência	Mensal	-	Ouvidoria
3	Índice de satisfação do usuário com relação à busca de informações no portal da Transparência	$(\text{Total de respostas com notas 5 e 4}) / (\text{Total de respostas}) \times 100$	Anual	-	Ouvidoria
4	Manifestação de indício de irregularidade realizadas por meio do e-Ouvidoria	Quantidade de manifestações de indício de irregularidade realizadas por meio do e-Ouvidoria	Mensal	-	Ouvidoria
5	Índice de tempestividade no Atendimento dos Pedidos de Acesso a Informações	Quantidade de respostas aos Pedidos de Acesso a Informações no prazo estabelecido	Semestral	-	Ouvidoria

Observação: por não haver dados históricos, não é possível determinar a meta de alguns indicadores. Com a devida coleta em 2017, será possível estabelecer metas para 2018.