



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
2015 - 2020

MARÇO - 2015

PLANEJAMENTO DAS UNIDADES DO TCE CEARÁ

ORIENTAÇÃO:
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO CEARÁ

ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL 13 e 17 de março de 2015

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:

José Auriço Oliveira
Moderador

Kelly Cristina Caixeta de Castro
Assessora de Comunicação

Katyucya Kayatt Melo Pimentel
Colaboradora / Administrativa

José Clécio Lopes Farias
Colaborador / Design

Lylianne Leitão Soares
Colaboradora / Design

Manuela Porto Horta
Servidora / Redação

Evilânia Maria de A. Macêdo e Lima
Servidora / RH

Apoio técnico:
Bernardo Ary Romcy de Sanford Lima

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
1 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA ASCOM 2015-2020.....	9
1.1 INTRODUÇÃO.....	10
1.2 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	10
1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS POR PERSPECTIVA.....	11
1.3.1 NA PERSPECTIVA RESULTADOS.....	11
1.3.2 NA PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS.....	11
1.3.3 NA PERSPECTIVA RECURSOS.....	11
1.4 MAPA ESTRATÉGICO DA ASCOM.....	12
1.5 INDICADORES E METAS POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	13
1.6 PROJETOS ESTRATÉGICOS POR INDICADORES E METAS.....	15
APÊNDICE I – REGISTROS FOTOGRÁFICOS DO EVENTO.....	16

APRESENTAÇÃO

O Tribunal de Contas do Estado do Ceará concluiu, em fevereiro de 2015, a revisão de seu Planejamento Estratégico 2010-2015 (PE TCE) para 2015, último ano desse ciclo de longo prazo.

Após a aprovação do plano pela Presidência do Tribunal, a Assessoria de Comunicação Social iniciou, sob a orientação da Assessoria de Planejamento e Gestão, o desenvolvimento de seu Plano Estratégico (PE ASCOM), visando dar suporte ao alcance da missão e objetivo da unidade através de um conjunto de direcionamentos e objetivos para o desenvolvimento da comunicação institucional no TCE Ceará.

A oficina de planejamento do PE ASCOM, realizada no mês de março de 2015, teve como subsídio o resultado da revisão do PE TCE, as demandas internas da ASCOM e o atendimento das demandas do Índice de Agilidade e Qualidade do Controle Externo do TCE Ceará (instituído pela RA 09/2014) e do Marco de Medição da Qualidade e Agilidade dos Tribunais de Contas do Brasil (QATC-2). Na ocasião, os trabalhos foram realizados tendo por base 3 (três) perspectivas: Recursos; Processos Internos e Resultados.

Ao se realizar o planejamento estratégico das unidades de uma instituição deve-se manter consonância com o plano institucional, trazendo ao plano da unidade os projetos de interesse da organização, seus desdobramentos e acrescer os de interesse específico da unidade. Dessa forma, o Planejamento Estratégico da ASCOM visa ao desenvolvimento da unidade e se integra ao Planejamento Estratégico do TCE.

Neste documento, é apresentado o produto final do Planejamento Estratégico da Assessoria de Comunicação Social, que contemplou as etapas de formulação da Identidade Organizacional; Análise de Ambiente Interno e Externo; Definição dos Objetivos Estratégicos; Definição de Indicadores e Metas; e Definição dos Projetos Estratégicos.

Vale destacar que o Planejamento Estratégico é um processo contínuo e interativo. O grande desafio está em executar todos os projetos e monitorar os resultados. A construção do futuro que queremos depende essencialmente da colaboração e parceria de todos os que fazem a unidade e a instituição.

**Assessoria de Planejamento e Gestão
Tribunal de Contas do Estado do Ceará**



1 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA ASCOM 2015-2020

1.1 INTRODUÇÃO

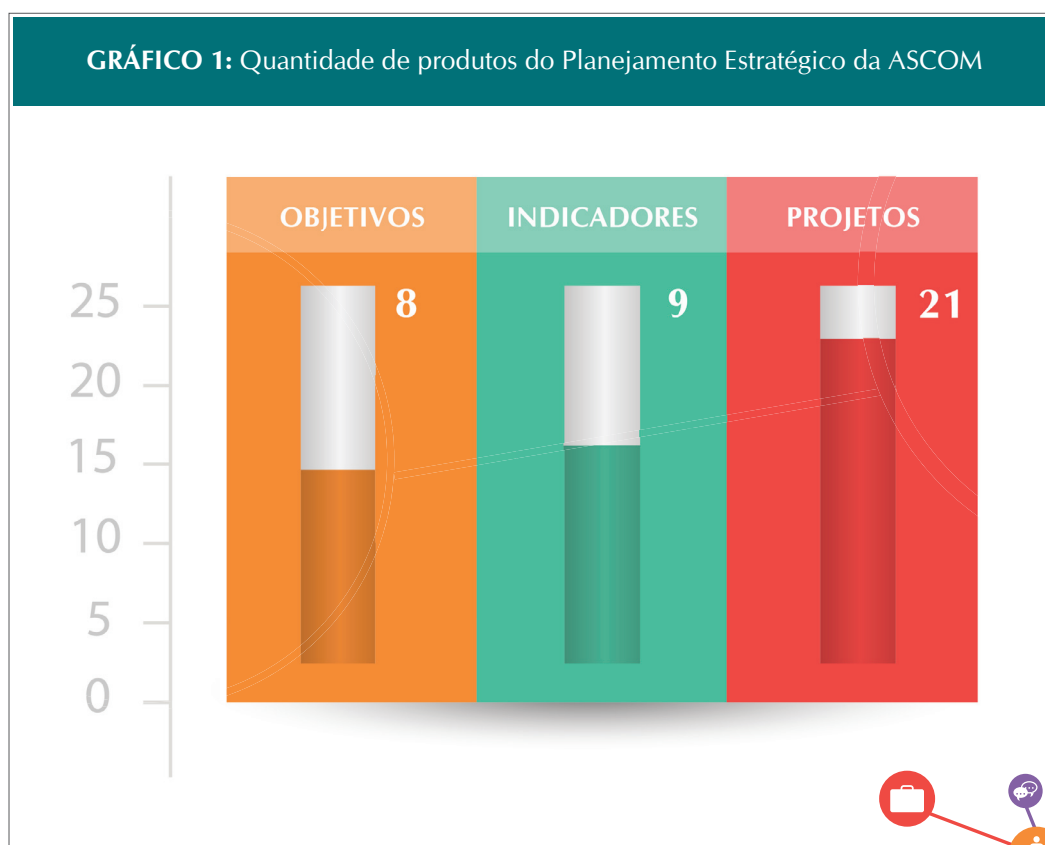
O Planejamento Estratégico da Assessoria de Comunicação Social (PE ASCOM) para o período de 2015-2020, foi elaborado seguindo a metodologia de Planejamento Estratégico deste tribunal, conforme o Manual de Revisão do Planejamento Estratégico, publicado em novembro de 2013, e respeitando o alinhamento com o Planejamento Estratégico Institucional do TCE Ceará.

Para permitir o alinhamento do PE ASCOM com o futuro Planejamento Estratégico de longo prazo do TCE Ceará (PE TCE), que será elaborado para o novo ciclo (2016 a 2020), foram definidos na oficina a Identidade Organizacional da Assessoria de Comunicação Social, composta de Negócio, Missão, Visão e Valores, bem como, os Objetivos e Indicadores Estratégicos com foco em 2020.

Foram incorporados ao plano da Unidade os projetos estratégicos de sua responsabilidade e de seu interesse, criados na revisão do PE TCE. Na sequência foram definidos novos projetos nas perspectivas Resultados, Processos Internos e Recursos.

Os projetos foram previstos para o ano de 2015, o que permitirá que a Assessoria de Comunicação Social utilize como subsídio para os seus projetos o futuro planejamento de longo prazo do TCE Ceará (2016-2020). Assim, respeitando-se essas definições, foram definidos: 8 (oito) objetivos estratégicos, 9 (nove) indicadores estratégicos para mensurar o atingimento dos objetivos e elencados 21 (vinte e um) projetos estratégicos para alcançar estes objetivos.

O detalhamento dos resultados de cada etapa deste Planejamento Estratégico da ASCOM está apresentado nos itens seguintes.



1.2 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL



Comunicação Institucional.



Divulgar as ações do Tribunal para o público interno e externo, zelando pela imagem da Instituição.



Ser referência em Comunicação Institucional por contribuir com efetividade na propagação de informação de credibilidade no setor público, ampliando as relações internas, interinstitucionais e com a sociedade até 2020.



A ASCOM, como assessoria do TCE Ceará, pauta suas atividades levando em consideração os valores da instituição, bem como os seus próprios, explicitados a seguir:

1. **Transparência** – divulgar as ações do Tribunal que tenham interesse público, de forma tempestiva, com linguagem clara e direta.
2. **Impessoalidade** – comunicação institucional centrada na busca do bem comum e não no benefício individual ou personalizado.
3. **Objetividade** – produzir informações objetivas, precisas e de interesse público.
4. **Segurança** – Relaciona-se com a proteção da informação, preservando sua confidencialidade, integridade, autenticidade e confiabilidade para a organização.

1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS POR PERSPECTIVA

1.3.1 NA PERSPECTIVA RESULTADOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO
Aprimorar a comunicação com o público interno e externo	Desenvolver processos comunicacionais que permitam prover conteúdo para a sociedade com uma linguagem mais acessível.
Fortalecer a imagem da Assessoria de Comunicação;	Criar formas inovadoras de apresentar as ações da Assessoria de Comunicação.

1.3.2 NA PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO
Aprimorar a comunicação e conscientização no controle	Divulgar o Papel do TCE-CE à sociedade e conscientizar gestores públicos sobre o seu papel nas ações de controle externo; Realizar divulgação das ações de controle; Realizar treinamentos e estimular os cidadãos no controle social.
Melhorar o processo de comunicação institucional com o público interno e externo;	Dotar a área de ferramentas de gestão para buscar melhoria do processo de comunicação.
Estimular a cultura de comunicação institucional dentro do TCE;	Facilitar a busca de informações nas diversas áreas do Tribunal e envolvê-las com a comunicação institucional.

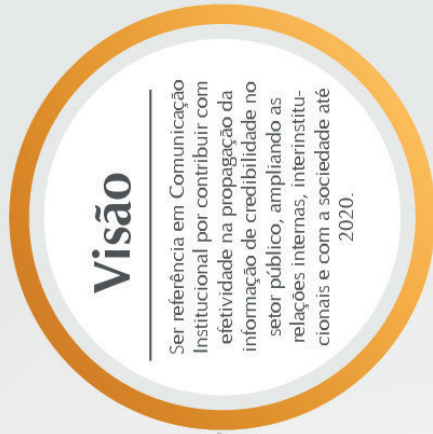
1.3.3 NA PERSPECTIVA RECURSOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO DO OBJETIVO ESTRATÉGICO
Assegurar adequada infraestrutura e suporte em TIC às necessidades da Assessoria.	Prover a Assessoria com os equipamentos e softwares necessários às suas atividades e dar pleno acesso às informações necessárias.
Adequar o quadro de pessoal da equipe de comunicação.	Dotar o quadro de profissionais com os perfis e quantitativos necessários às suas atividades e capacitá-los nas áreas deficientes.
Garantir recursos para o apropriado funcionamento e projetos da área de comunicação.	Assegurar previsão orçamentária compatível com as necessidades da Assessoria.



1.4 MAPA ESTRATÉGICO DA ASCOM

MAPA ESTRATÉGICO



1.5 INDICADORES E METAS POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	PERIODICIDADE	META 2015	SITUAÇÃO	ÁREA / RESPONSÁVEL	FÓRMULA
PERSPECTIVA RESULTADOS: Define os resultados que o Tribunal deve gerar para atender às expectativas do Estado, da sociedade, da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará e dos gestores públicos, cumprindo, com excelência, a sua missão institucional de forma a alcançar a sua visão de futuro.						
Aprimorar a comunicação com o público interno e externo	Quantidade de matérias publicadas na mídia das ações do TCE	Quadrimestral	500	Novo Indicador	ASCOM	Quantidade de matérias publicadas na mídia das ações do TCE
Fortalecer a imagem da Assessoria de Comunicação;	Percentual de satisfação do público interno	Anual	80%	Novo Indicador	ASCOM	(Quantidade de avaliações como satisfeitos / Quantidade total de pesquisados) x 100

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	PERIODICIDADE	META 2015	SITUAÇÃO	ÁREA / RESPONSÁVEL	FÓRMULA
PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS: Identifica os processos internos prioritários visando concentrar esforços a fim de alcançar os resultados desejados, com excelência, bem como definir o modo de operação para implementação da estratégia institucional.						
Aprimorar a comunicação e conscientização no controle	Quantidade de eventos realizados para a conscientização do público interno e externo	Quadrimestral	50	Mantido. Meta 2015: 50 eventos	IPC	Nº eventos realizados para a conscientização do público interno e externo
Melhorar o processo de comunicação institucional com o público interno e externo;	Percentual de satisfação do público interno e externo com as ações de comunicação	Anual	80%	Novo Indicador	ASCOM	(Quantidade de avaliações como satisfeitos / Quantidade total que responderam a enquete) x 100
Estimular a cultura de comunicação institucional dentro do TCE;	Quantidade de entrevistas cedidas	Anual	20	Novo Indicador	ASCOM	Quantidade de entrevistas de membros e servidores



OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	PERIODICIDADE	META 2015	SITUAÇÃO	ÁREA/RESPONSÁVEL	FÓRMULA
PERSPECTIVA RECURSOS: Identifica as ações e inovações nas áreas de gestão de pessoas, de tecnologia da informação e de comportamento organizacional, bem como o suporte orçamentário e logístico necessário ao desenvolvimento das ações que possibilitarão que a unidade atinja seus resultados, sua missão e sua visão de futuro.						
Garantir recursos para o apropriado funcionamento e projetos da área de comunicação.	Percentual de execução orçamentária da área de comunicação	Quadrimestral	80%	Novo Indicador	ASCOM	(Valor executado / Valor planejado) x 100
Assegurar adequada infraestrutura e suporte em TIC às necessidades da Assessoria.	Percentual de demandas de TIC atendidas	Quadrimestral	100%	Novo Indicador	ASCOM	(Quantidade de demandas atendidas / Quantidade total de demandas de TIC) x 100
Adequar o quadro de pessoal da equipe de comunicação.	Quantidade de pessoas	Anual	11	Novo Indicador	ASCOM	Quantidade de pessoas lotadas na área.
	Percentual de capacitações	Anual	50%	Novo Indicador	ASCOM	(Quantidade de pessoas capacitadas em 4 temas / Total de pessoas lotadas na área) x 100

1.6 PROJETOS ESTRATÉGICOS POR INDICADORES E METAS

PERSPECTIVA RESULTADOS				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR E META	NOME DO PROJETO	JUSTIFICATIVA	RESPONSÁVEL
Aprimorar a comunicação com o público interno e externo	Quantidade de matérias publicadas na mídia das ações do TCE. 2015 (500)	Elaborar a Política de comunicação	Formalizar a Política de comunicação. Essa deve definir os valores, diretrizes que tem o objetivo orientar o desenvolvimento de ações estratégicas em comunicação para o TCE.	Assessoria de Comunicação
		Elaborar Planejamento estratégico de comunicação	Formalizar o Plano de comunicação. O Plano deve estar focado em ações concretas para o cumprimento de objetivos determinados objetivos. Deve atribuir quais objetivos e metas a serem perseguidos.	Assessoria de Comunicação
Fortalecer a imagem da Assessoria de Comunicação;	Percentual de satisfação do público interno. Meta 2015 (80%)	Efetivar acordo de cooperação técnica com a Assembleia Legislativa para o projeto de rádio e televisão do TCE	Maior divulgação das ações do TCE.	Gabriela
		Facebook TCE Ceará	Divulgação das ações do TCE nas redes sociais através da fanpage TCE Controle Cidadão	Jéssica
		Fazer Plano de Marketing para a Assessoria de Comunicação	Necessidade de divulgar a imagem da Assessoria junto ao público interno e externo.	Liliane
		Preparar questionário para inserir na Pesquisa de Clima Organizacional	Verificar a imagem da Assessoria junto ao público interno.	Manuela



PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS				RESPONSÁVEL
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR E META	NOME DO PROJETO	JUSTIFICATIVA	
Aprimorar a comunicação e conscientização no controle	Quantidade de eventos realizados para a conscientização do público interno e externo. 2015 (50)	Projeto TCE Controle Cidadão	Divulgar as ações do TCE junto ao cidadão fomentando o controle social em parceria com a Fundação Demócrito Rocha.	Assessoria de Comunicação
		Projeto TCE 80 Anos.	Divulgar a instituição para a sociedade resgatando sua importância histórica e contemporânea.	Assessoria de Comunicação
Melhorar o processo de comunicação institucional com o público interno e externo;	Percentual de satisfação do público interno e externo com as ações de comunicação. Meta 2015 (80%)	Preparar envelope para aferição do grau de satisfação do público interno e externo	Aferir o nível de satisfação do público interno e externo com relação às ferramentas de comunicação utilizadas.	Manuela
		Elaborar o projeto para o Prêmio de Jornalismo direcionado ao Controle Externo	Estimular a produção de matérias na mídia, impressa e eletrônica referentes ao Controle Externo	Manuela
		Implementar sistema de análise de conteúdo para determinar como ele é descrito pela mídia.	Monitorar a Comunicação com a mídia, com os cidadãos e as organizações da sociedade civil	Gabriela
		Elaborar projeto para a Central de Atendimento da Comunicação	Padronizar e melhorar o processo de atendimento das demandas da Assessoria	Katyucya
Estimular a cultura de comunicação institucional dentro do TCE;	Quantidade de entrevistas cedidas. Meta 2015 (20 entrevistas)	Reformulação do projeto gráfico da revista Prestando Contas.	Tornar mais agradável e atraente a revista.	Clécio
		Capacitar membros e servidores em mídia training	Necessidade de habilitar os membros e servidores no contato com a mídia	Kelly
		Elaborar programa de Relações Públicas da Gestão do TCE com a sociedade	Aproximar através de ações em campo, a Gestão do tribunal junto a imprensa, aos jurisdicionados e a sociedade.	Liliane
		Elaborar campanha de envolvimento das áreas na pauta de notícias do TCE	Necessidade de aproximar e divulgar as notícias das áreas junto a Comunicação.	Manuela

PERSPECTIVA RECURSOS				RESPONSÁVEL
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR E META	NOME DO PROJETO	JUSTIFICATIVA	
Garantir recursos para o apropriado funcionamento e projetos da área de comunicação.	Percentual de execução orçamentária da área de comunicação. Meta 2015 (80%)	Elaborar plano de ações de comunicação que necessite de recursos financeiros	Levantar a necessidade de orçamento que contemple todas as ações planejadas	Kelly
	Assegurar adequada infraestrutura e suporte em TIC às necessidades da Assessoria.	Percentual de demandas de TIC atendidas. Meta 2015 (100%)	Formalizar plano de aquisições de TIC para a Assessoria de Comunicações Adquirir equipamentos de áudio e vídeo para a Assessoria	Existência de demandas na área de TIC não formalizadas Ampliação dos serviços da Assessoria
Adequar o quadro de pessoal da equipe de comunicação.	Quantidade de pessoas. Meta 2015 (11 pessoas)	Contratar novo colaborador com perfil de assessor de imprensa.	Necessidade de prover a Assessoria em número de profissionais da área.	Kelly
	Percentual de capacitações. Meta 2015 (50%)	Elaborar Plano de Capacitação para a Assessoria de Comunicação	Necessidade de capacitar as pessoas nas áreas da Assessoria e nas áreas fins do Tribunal	Clécio

APÊNDICE I

Registros fotográficos do Evento



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO CEARÁ
Rua Sena Madureira, 1047 - Centro
CEP 60.055-080 - Fortaleza - Ceará
www.tce.ce.gov.br

