



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
EXERCÍCIO DE 2018

## SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO .....	3
2 – ESTATÍSTICAS .....	4
2.1 – Gráfico 1 – Média de Comunicações Recebidas .....	4
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Trimestre.....	5
2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Exercício .....	6
2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Situação .....	7
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Natureza .....	8
2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Forma de Contato .....	9
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Identificação.....	10
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Município de Procedência.....	11
2.9 – Gráfico 9 – Comunicações de Outras Unidades da Federação .....	12
2.10 – Gráfico 10 – Comunicações por Origem .....	13
2.11 – Gráfico 11 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar .....	14
3 – CONCLUSÃO .....	15
4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC.....	16

## 1 – APRESENTAÇÃO

Este relatório sintetiza os principais dados estatísticos da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina durante o ano de 2018, e objetiva atender ao disposto no inciso XI do artigo 4º da Resolução nº TC-28/2008, de 30 de julho de 2008, que prevê a elaboração de relatórios de atividades.

Nesse exercício, a Ouvidoria registrou 1100 comunicações, sendo que foram concluídas 992 e 108 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resposta na ordem de 90,18%.

As médias de resposta por trimestre e anual estão representadas no quadro abaixo:

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre e total anual

Trimestre	Comunicações recebidas	Comunicações resolvidas	Índice de resolutividade
1º de 2018	244	222	90,98%
2º de 2018	297	274	92,25%
3º de 2018	312	278	89,10%
4º de 2018	247	218	88,25%

<b>ANUAL</b>	<b>1100</b>	<b>992</b>	<b>90,18%</b>
--------------	-------------	------------	---------------

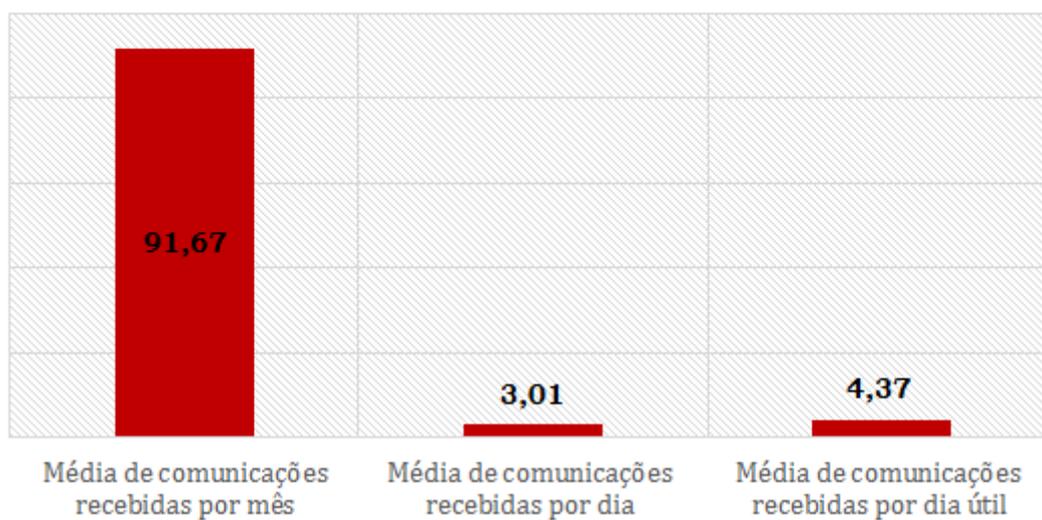
Do quadro acima se extrai que aproximadamente 90% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria em 2018 tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio exercício.

## 2 – ESTATÍSTICAS

### 2.1 – Gráfico 1 – Média de Comunicações Recebidas

Com base nos dados expostos no Quadro 1, as médias de comunicações recebidas por mês e por dia, em 2018, são as demonstradas no gráfico abaixo:

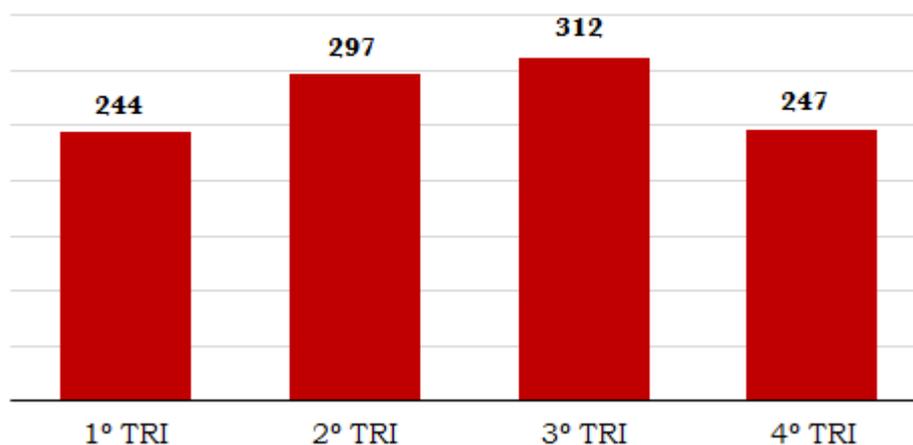
#### Média de comunicações recebidas



## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas por trimestre em 2018 pode ser representada graficamente da seguinte forma:

### Comunicações enviadas por trimestre



### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Exercício

Desde o início dos trabalhos, em 2009 até 31/12/2018, a Ouvidoria registrou 9.765 comunicações, cuja distribuição por exercício é demonstrada no gráfico abaixo:

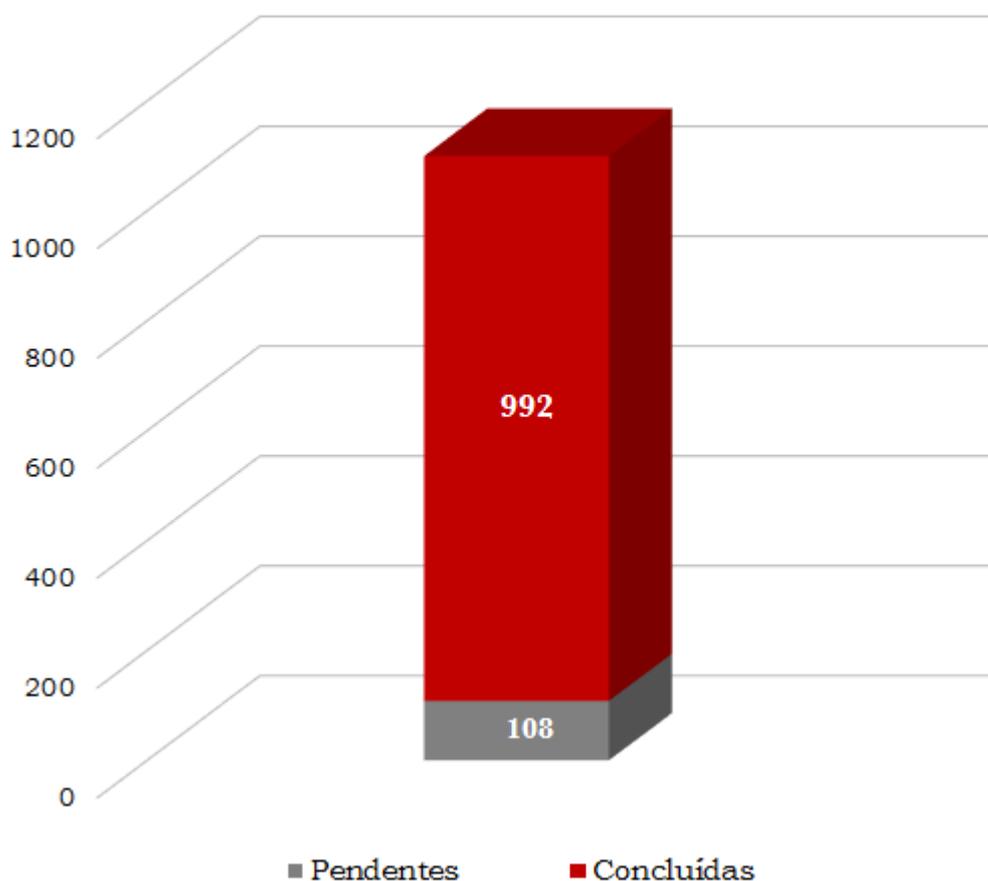


## 2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (108) referem-se àquelas encaminhadas às áreas técnicas e que não foram respondidas no período, o que não significa dizer que estão em atraso, posto que na grande maioria demandam providências investigativas.

A comunicações concluídas (992) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e encerradas dentro do exercício de 2018.

### Comunicações por situação



## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Natureza

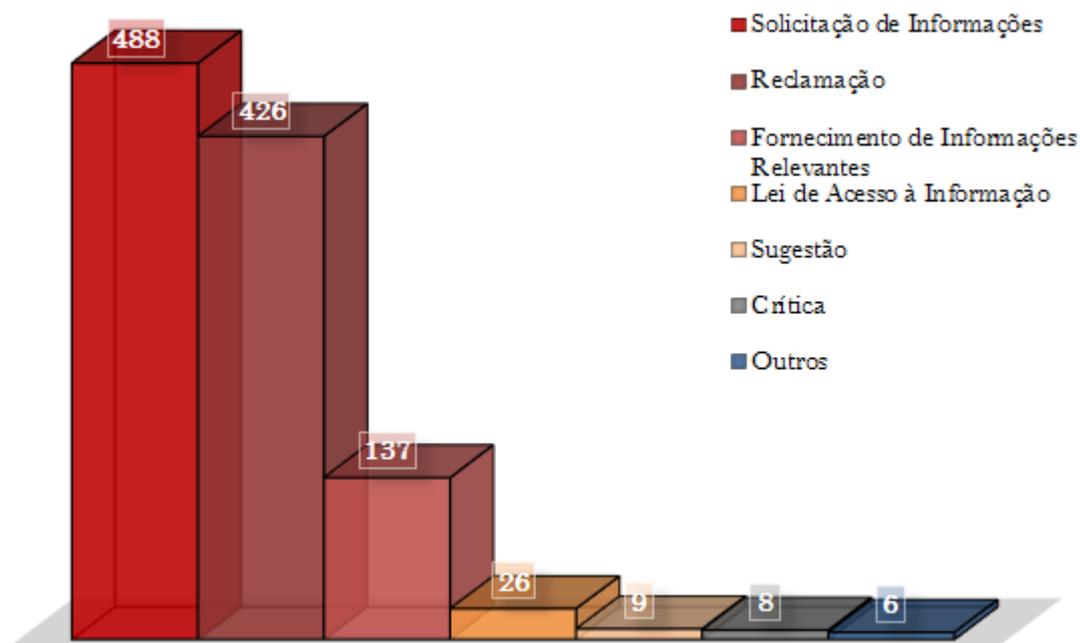
No exercício, quanto à natureza, 44% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral, mantendo, a maior incidência desta desde o início dos trabalhos.

As comunicações cadastradas como “reclamações”, atingiram um índice de 39%.

O fornecimento de informações relevantes foi da ordem de 13% do total.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação representaram, no exercício, 2% de todas as comunicações recebidas.

As críticas, sugestões e outras sem classificação, representam 2% do total e que completam os números atingidos em 2018, que graficamente é representado da seguinte forma:



## 2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Forma de Contato

A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC ([www.tce.sc.gov.br](http://www.tce.sc.gov.br)). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

No exercício de 2018, as comunicações enviadas através do Portal (497) representaram 45,18% das comunicações recebidas.

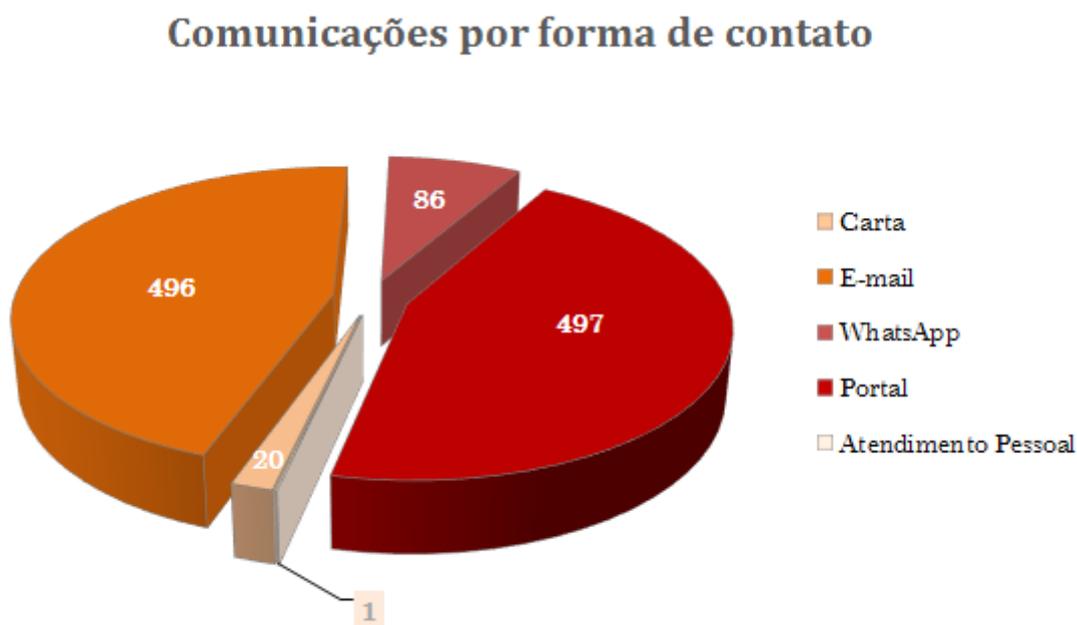
O correio eletrônico ([ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos, com 496 comunicações no exercício, representando 45,09% das comunicações.

Por meio do WhatsApp foram remetidas 86 (oitenta e seis) comunicações, representando 7,82% do total.

Por carta, foram remetidas 20 (vinte) comunicações, representando 1,82% do total das comunicações enviadas ao Tribunal.

Foi 1 (um) o número de atendimentos pessoais realizados no período, ou 0,09% do total.

Visualizando graficamente:



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Identificação

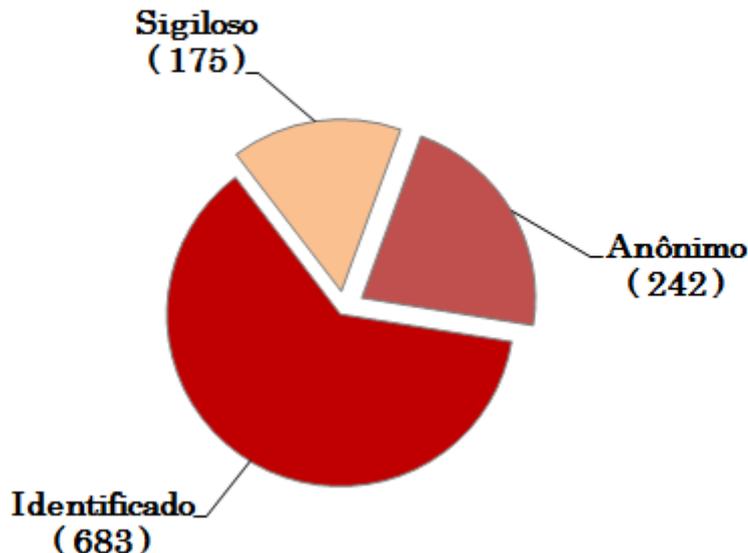
Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão (683), perfazendo 62,09% do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima (242), perfizeram 22% do total no exercício de 2018.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo (175), representaram 15,91%.

O gráfico abaixo evidencia os números absolutos:

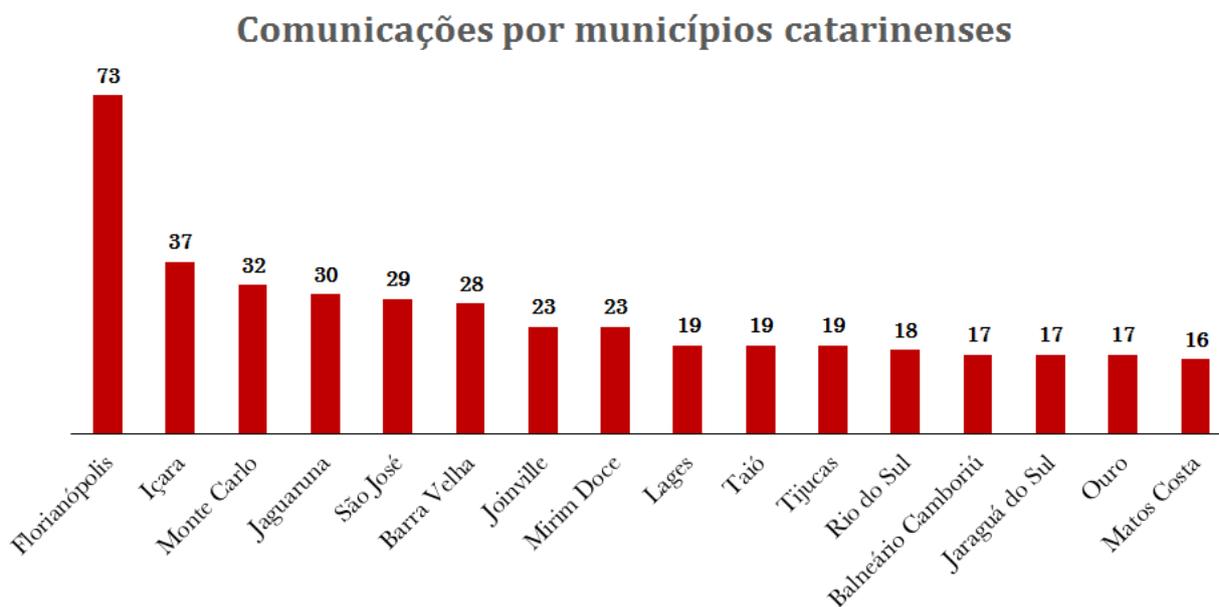
### Comunicações por identificação



Lembrando que conforme exigido pela Lei nº 12.527/2011, as comunicações fundamentadas na Lei de Acesso à Informação devem ser todas identificadas.

## 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Município de Procedência

Os municípios de onde mais originaram as comunicações no exercício de 2018 estão demonstrados no gráfico abaixo:

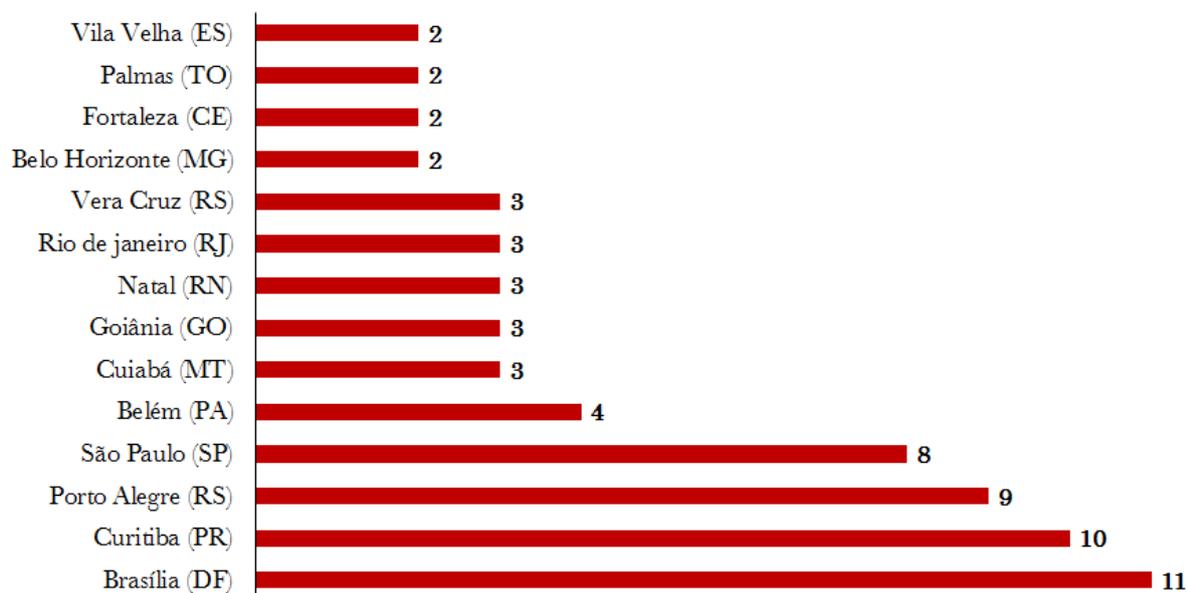


Registra-se, ainda, que 121 (cento e vinte e uma) comunicações foram cadastradas sem a identificação do município de procedência.

## 2.9 – Gráfico 9 – Comunicações de Outras Unidades da Federação

As comunicações provenientes de outros Estados e do Distrito Federal em 2018 totalizaram 103 e foram assim distribuídas:

### Comunicações recebidas de outros estados



## 2.10 – Gráfico 10 – Comunicações por Origem

Neste exercício, todas as 1100 comunicações são de origem externa, conforme demonstra-se gráfico abaixo:



Desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, apenas 14 comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas, num total de 9775 recebidas até 31 de dezembro de 2018.

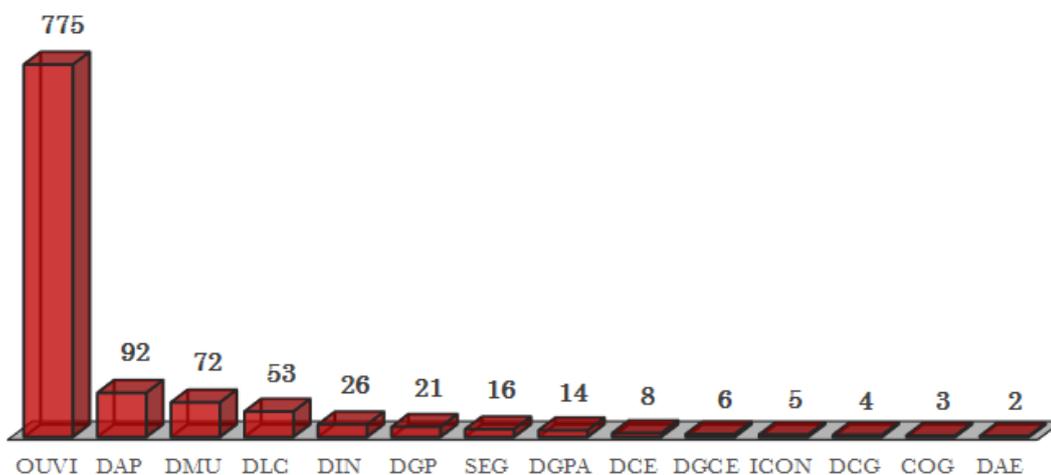
## 2.11 – Gráfico 11 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

As comunicações encaminhadas para os órgãos auxiliares do TCE-SC são aquelas que necessitam de manifestação específica dos mesmos, fundamentalmente dependente de análise investigativa.

Também são encaminhadas, para ciência, as comunicações que tratam de críticas e sugestões ou quando, no entendimento da Ouvidoria, podem servir para subsidiar futuras ações de controle externo.

O gráfico abaixo demonstra a distribuição das comunicações encaminhadas no período:

### Comunicações encaminhadas a órgãos auxiliares



Os seguintes órgãos auxiliares tiveram apenas uma comunicação encaminhada: ACOM, DAF, DPE.

As comunicações atribuídas à própria Ouvidoria se referem quase que exclusivamente a solicitações de informações. Para atendimento são utilizados todos os meios de pesquisa disponíveis, como: jurisprudência do próprio TCE-SC, legislação e doutrina, além de eventuais consultas às diretorias técnicas. Neste último caso, elimina-se a necessidade do encaminhamento da comunicação ao órgão técnico, diminuindo a demanda das diretorias e mantendo a diretriz de oferecimento de resposta o mais breve possível ao cidadão.

### **3 – CONCLUSÃO**

A Ouvidoria do TCE-SC concluiu o ano de 2018 com um balanço altamente positivo, posto que das 1100 manifestações recebidas 992 foram solucionadas.

O período registrou um certo equilíbrio nas comunicações em relação ao exercício imediatamente anterior e a Ouvidoria segue contribuindo de maneira efetiva para o aperfeiçoamento da imagem institucional, buscando constantemente oferecer respostas rápidas aos cidadãos.

O resultado das comunicações que se remanesceram em tramitação (108), frente ao número recebido, reflete um serviço de atendimento eficiente realizado na intermediação junto aos setores competentes. O índice de resposta mantido acima dos 90% respalda esta conclusão.

Para o atingimento desses resultados é indispensável que a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria sejam constantemente assegurados, para que a mesma, em nome do TCE-SC, possa manter o atendimento aos cidadãos, com precisão e agilidade, elevando, assim, o conceito do órgão perante toda a sociedade.

#### 4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Paulo César Salum – AFCE / Coordenador Técnico

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana – AFCE

Secretária – Vanessa Ghex (Terceirizada)

Vitor Scheffer Sabbi - Estagiário

Telefone: (48) 3221-3610

Fax: (48) 3221-3869

WhatsApp – (48) 98482-6854

Local: 1º Andar do Bloco A do TCE/SC ao lado da DMU

E-mails: [ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br) / [sic@tce.sc.gov.br](mailto:sic@tce.sc.gov.br)

---

Supervisor:

Conselheiro José Nei Alberton Ascari