



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE DE 2018

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	3
Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre	3
2 – ESTATÍSTICAS	4
2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre	4
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação	5
2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza	6
2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato	7
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação	8
2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação	9
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem	11
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar	12
2.9 – Tabela 2 – Comunicações por Número de Dias para Resposta	13
3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC.....	14

1 – INTRODUÇÃO

Em observação ao contido no inciso XI do artigo 4º da Resolução nº TC-28/2008, de 30 de julho de 2008, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina referente ao trimestre de janeiro a março de 2018.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 244 comunicações, sendo que foram concluídas 184 e 60 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 75,41%.

As médias de resposta desde o 1º trimestre de 2018 não levam em consideração o recesso desta Corte de Contas no mês de janeiro do corrente ano, bem como aos problemas de perda causados no Sistema da Ouvidoria, e estão representadas no quadro abaixo:

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

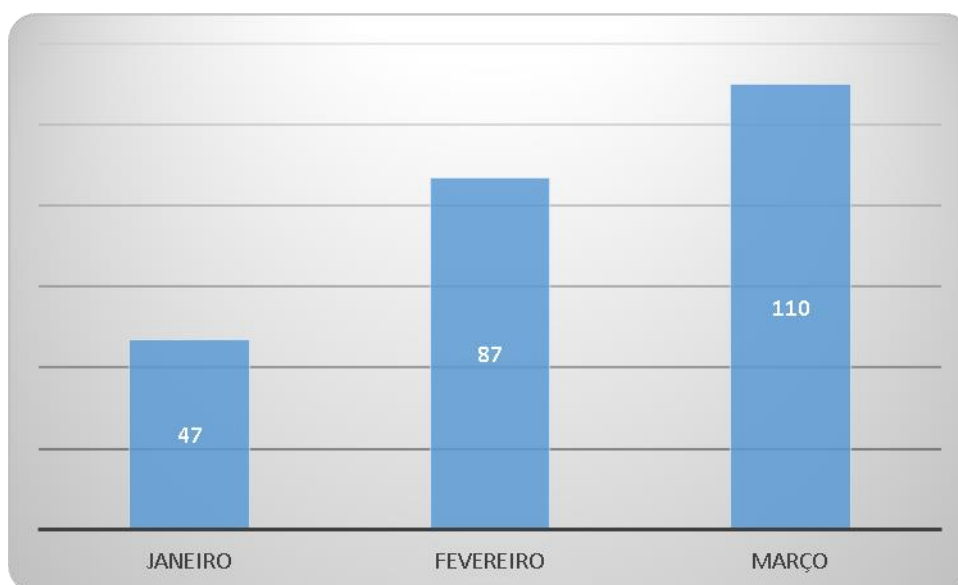
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º de 2015	248	89,57%
2º de 2015	260	88,46%
3º de 2015	275	90,90%
4º de 2015	326	93,25%
1º de 2016	332	92,90%
2º de 2016	291	92,62%
3º de 2016	252	90,08%
4º de 2016	228	77,19%
1º de 2017	329	88,85%
2º de 2017	315	84,62%
3º de 2017	354	80,41%
4º de 2017	311	74,09%
1º de 2018	244	75,41%

Os índices de resposta estão acima dos 75% e revelam a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria e mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade, mesmo considerando perda do sistema no período de dezembro/17 a janeiro/18.

2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de janeiro a março de 2018 é representada graficamente da seguinte forma:



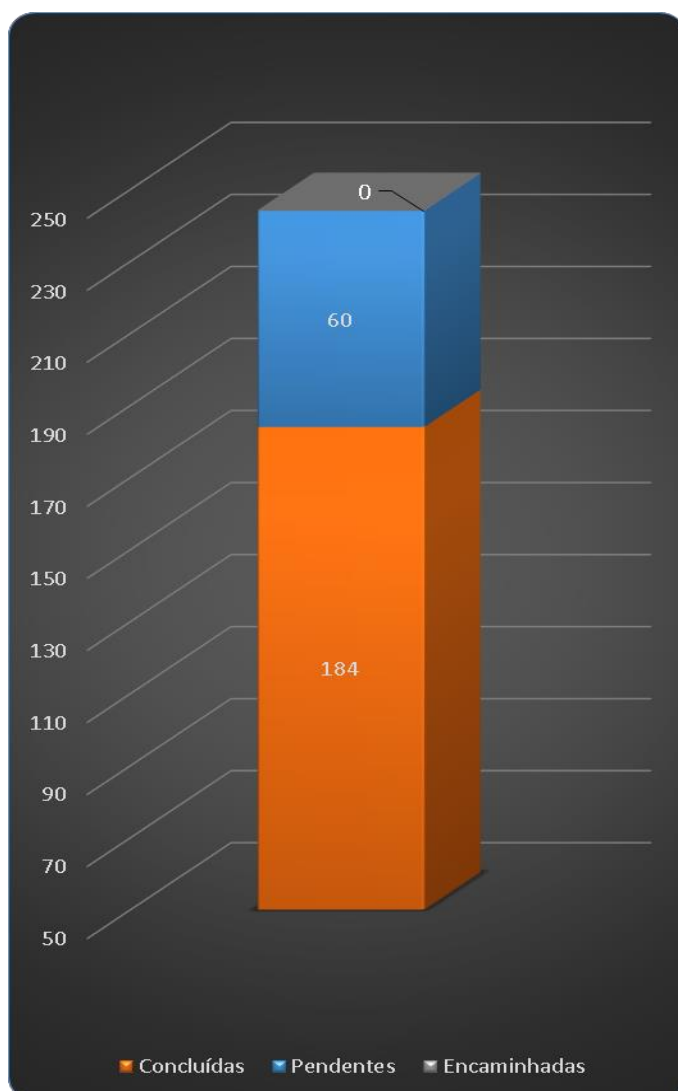
Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2015, tem-se:



2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (60) 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 das vezes demandam providências investigativas.

As comunicações concluídas (284) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



No trimestre, nenhuma comunicação foi encaminhada. Referem-se àquelas que estão em análise na Ouvidoria, aguardando resposta, seja pela solicitação de informações complementares por parte do cidadão, seja pela remessa de ofício à unidade gestora envolvida, no intuito de subsidiar a análise.

2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre, quanto à natureza, 47,95% das comunicações recebidas referiram-se à Solicitação de Informações (117), sendo a maior incidência desta modalidade no 1º trimestre.

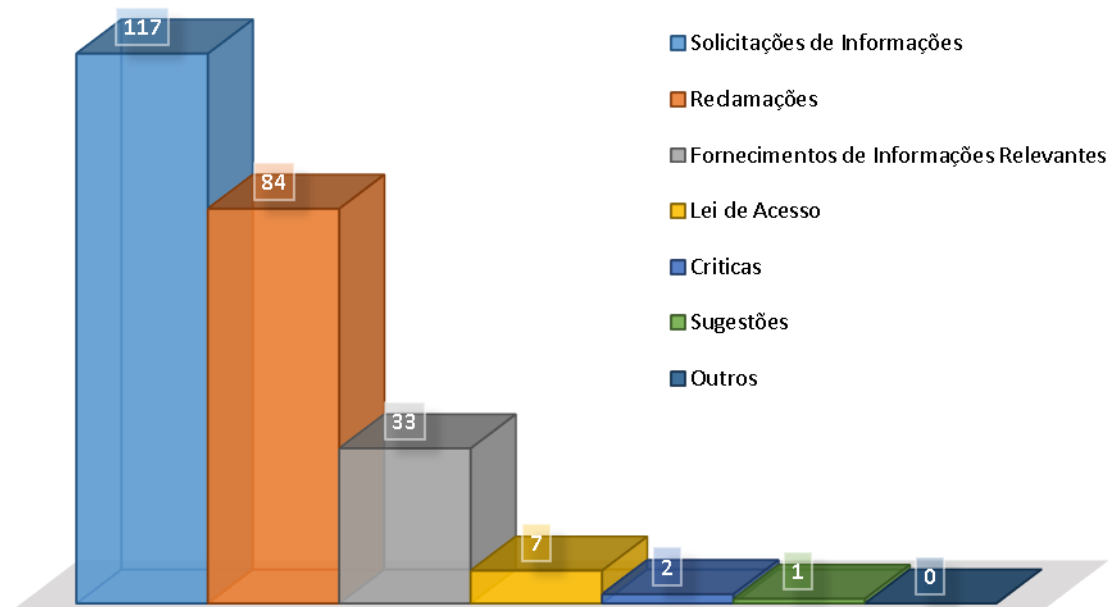
As comunicações recebidas como Reclamações (84), atingiram um índice de 34,43%.

Fornecimento de Informações Relevantes (33) atingiram 13,52%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram 7 ocorrências, representaram 2,87% de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Também foram cadastradas 2 críticas e 1 sugestão no período.

Graficamente:



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

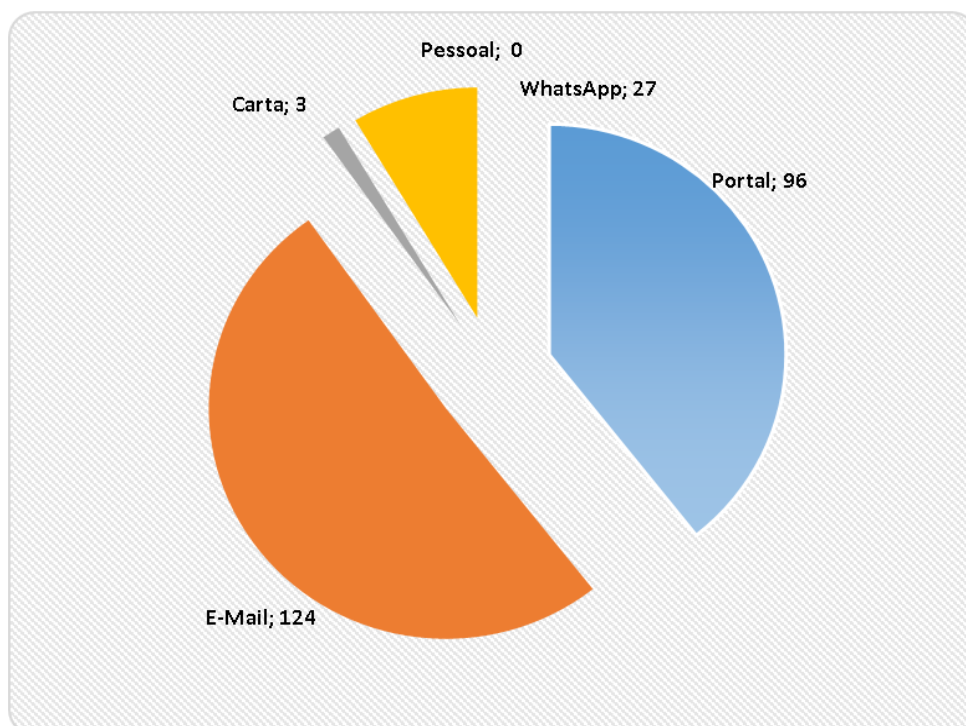
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC (www.tce.sc.gov.br). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

No trimestre de janeiro a março de 2018, as comunicações enviadas através do Portal (96), representaram 30,48% do total recebido. Quantitativo baixou devido à perda temporário do sistema da ouvidoria no período de dezembro de 2017 a janeiro de 2018.

O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) foi a primeira opção de contato dos cidadãos, com 124 comunicações no trimestre, representando 39,37% das comunicações.

Por atendimento via WhatsApp, foram recebidas 21 (vinte e um) comunicações, representando 6,67%. E foram 3 (três) as cartas remetidas, ou seja, 0,95%. Não houve atendimento pessoal neste 1º trimestre.

Visualizando graficamente:



2.5 – Gráfico 5 – 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, 150 perfazendo 61,48% do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo (45), representaram 18,44%.

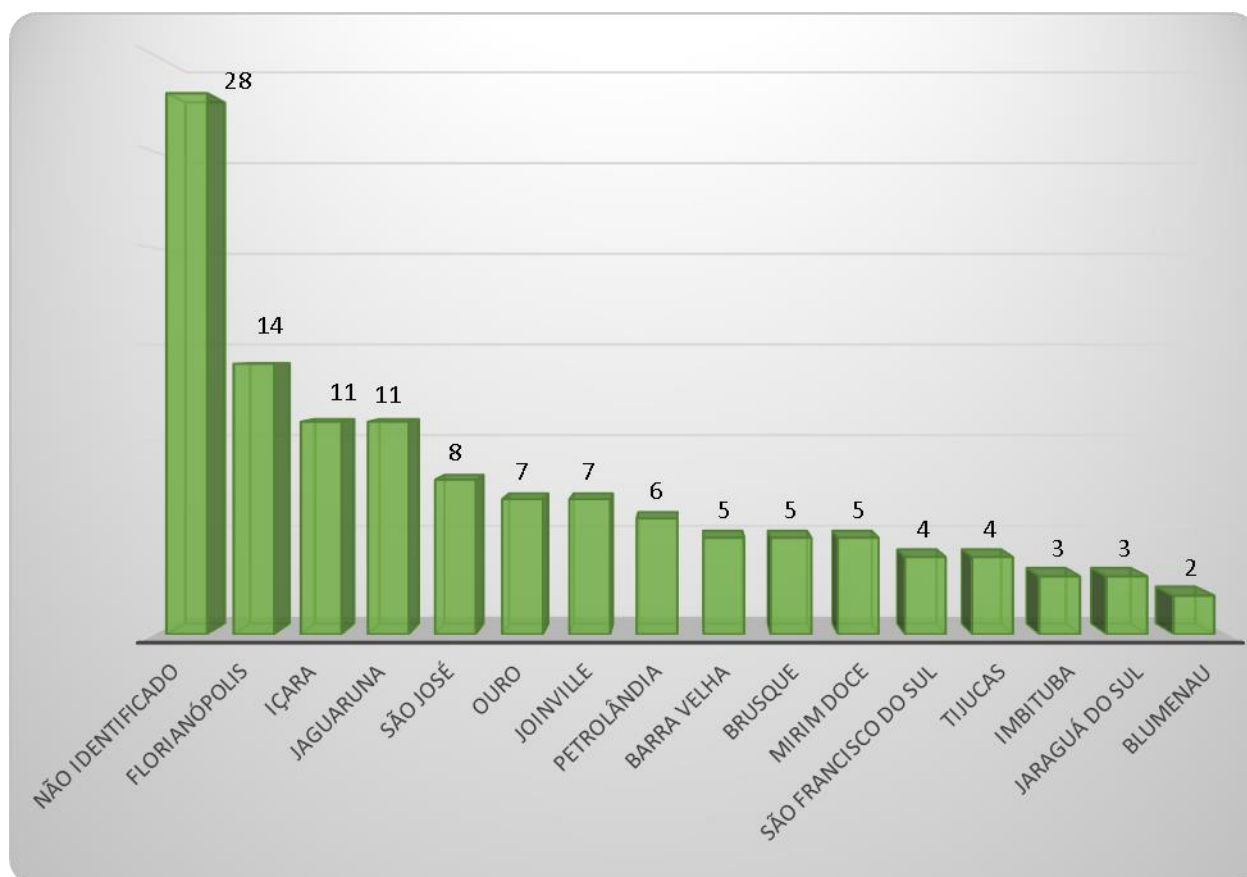
As comunicações apresentadas de forma anônima (49) perfizeram 20,08% do total no trimestre.

O gráfico abaixo demonstra os números absolutos:

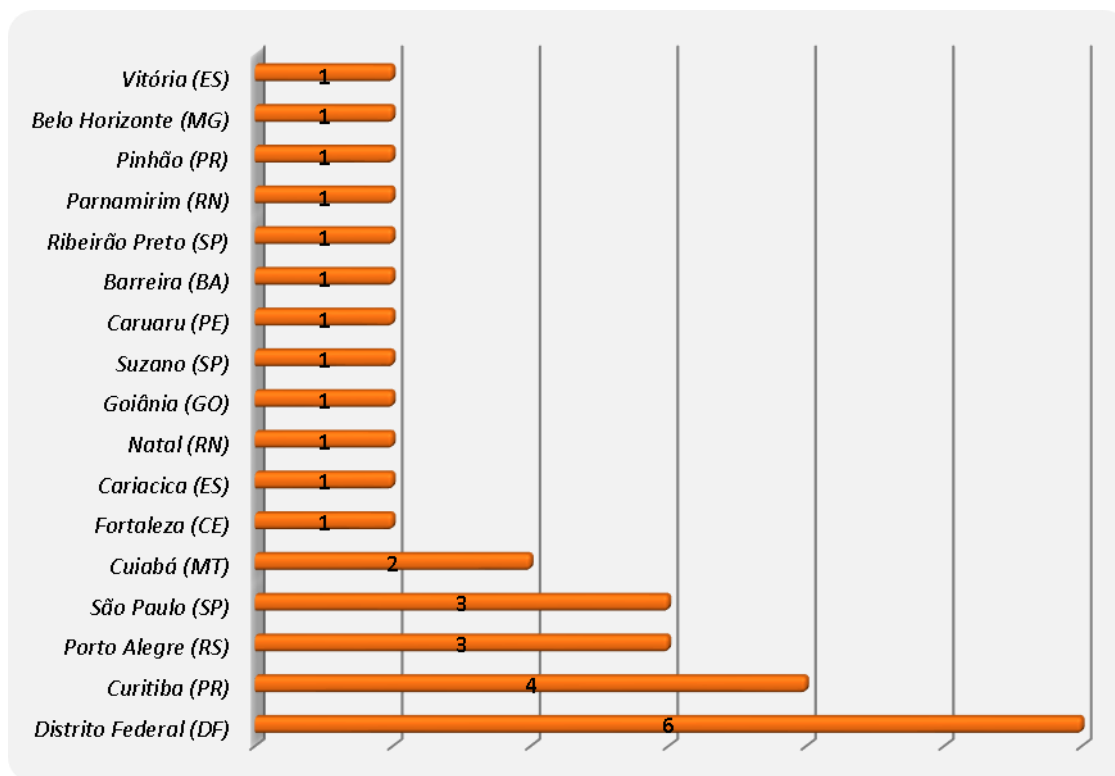


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação

Os municípios de onde mais procederam as comunicações no período estão demonstrados no gráfico abaixo:



E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 30 no 1º trimestre de 2018 e foram assim distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 1º trimestre de 2018 não foram registradas comunicações de origem interna, apenas externas (244), conforme demonstrado no gráfico abaixo:

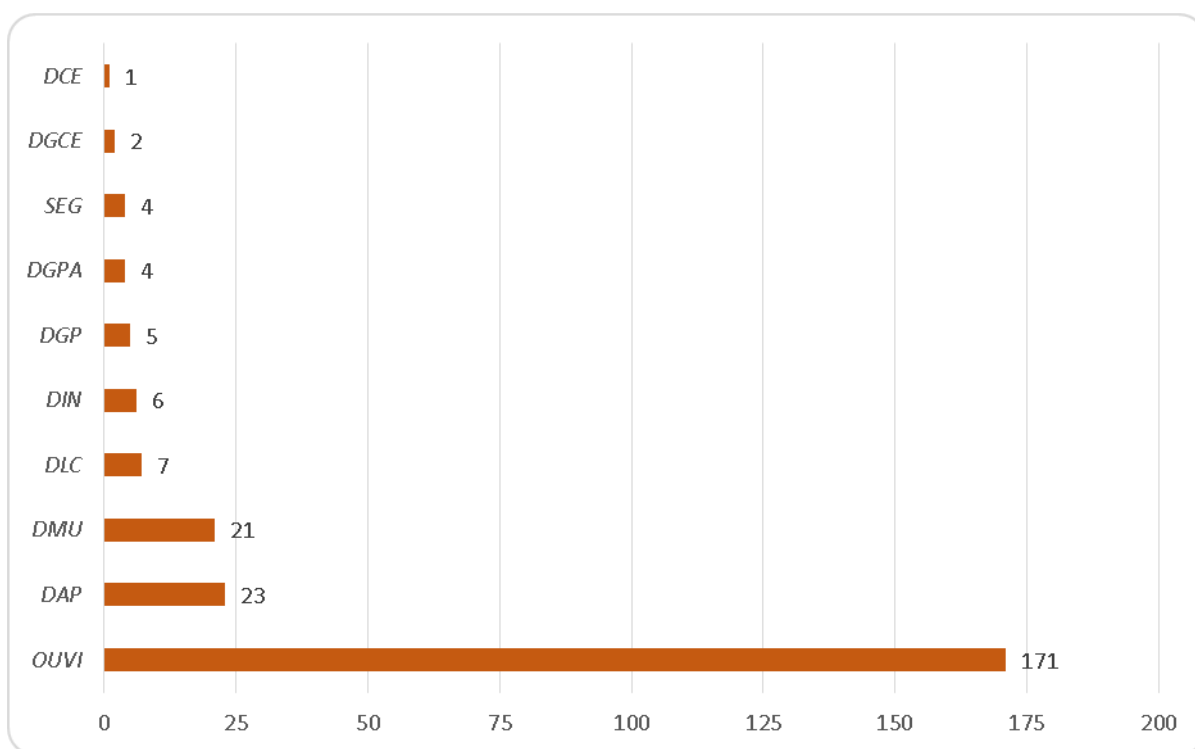


2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

As comunicações encaminhadas para os órgãos auxiliares do TCE-SC são aquelas que necessitam de manifestação específica dos mesmos, principalmente se dependente de análise técnica ou 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 por órgão no período:



As comunicações atribuídas à própria Ouvidoria se referem quase que exclusivamente a solicitações de informações técnicas. 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.

2.9 – Tabela 2 – Comunicações por Número de Dias para Resposta

Considerando-se apenas as comunicações recebidas (244) e respondidas (184) no trimestre de janeiro a março de 2018, destacamos que dessas 244 comunicações, 232 foram atendidas dentre os nove primeiros dias em que foram cadastradas, conforme se observa no quadro abaixo:

Número de dias até a resposta	Quantidade de Comunicações	Percentual de Atendimento
0	99	53,80
1	42	22,83
2	5	2,72
3	6	3,26
4	9	4,89
5	2	1,09
6	1	0,54
7	2	1,09
8	1	0,54
9	2	1,09
Total	232	91,85

De acordo com o quadro acima, 232 comunicações são equivalentes a 91,85% das comunicações registradas no 1º trimestre, bem como foram atendidas nos primeiros nove dias.

Resumindo temos:

Comunicações atendidas nos nove primeiros dias do trimestre	232
Comunicações atendidas até o término do trimestre (após o nono dia)	20
Comunicações atendidas após o término do trimestre	14
Comunicações em aberto após o trimestre	60
Comunicações registradas no trimestre	244

3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Paulo César Salum – AFCE – Coordenador Técnico
João Sérgio Santana - AFCE
José Rui de Souza – AFCE
Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

Telefone: (48) 3221-3610

WhatsApp – (48) 98482-6854

Fax: (48) 3221-3869

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

E-mails: ouvidoria@tce.sc.gov.br / sic@tce.sc.gov.br

Supervisor: Conselheiro José Nei Alberton Ascari