



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2º TRIMESTRE DE 2017

## 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 .....	8
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação .....	9
2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação .....	10
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem .....	12
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar .....	13
2.9 – Tabela 2 – Comunicações por Número de Dias para Resposta .....	14
3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC .....	15

## 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 2017.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 315 comunicações, sendo que foram concluídas 273 e 42 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 84,62%.

As médias de resposta desde o 1º trimestre de 2017 não levam em consideração o recesso desta Corte de Contas no mês de janeiro do corrente ano e estão representadas no quadro abaixo:

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

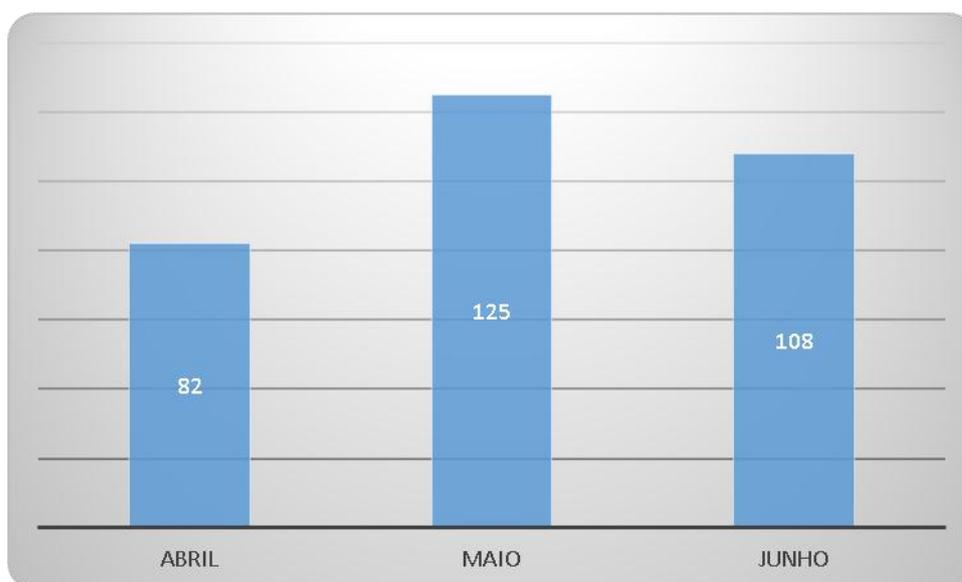
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º de 2014	211	89,57%
2º de 2014	246	92,27%
3º de 2014	260	93,47%
4º de 2014	185	93,47%
1º de 2015	248	89,57%
2º de 2015	260	88,46%
3º de 2015	275	90,90%
4º de 2015	326	93,25%
1º de 2016	332	92,90%
2º de 2016	291	92,62%
3º de 2016	252	90,08%
4º de 2016	228	77,19%
1º de 2017	329	88,85%
2º de 2017	315	84,62%

Os índices de resposta estão acima dos 84% e revelam a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria e mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade.

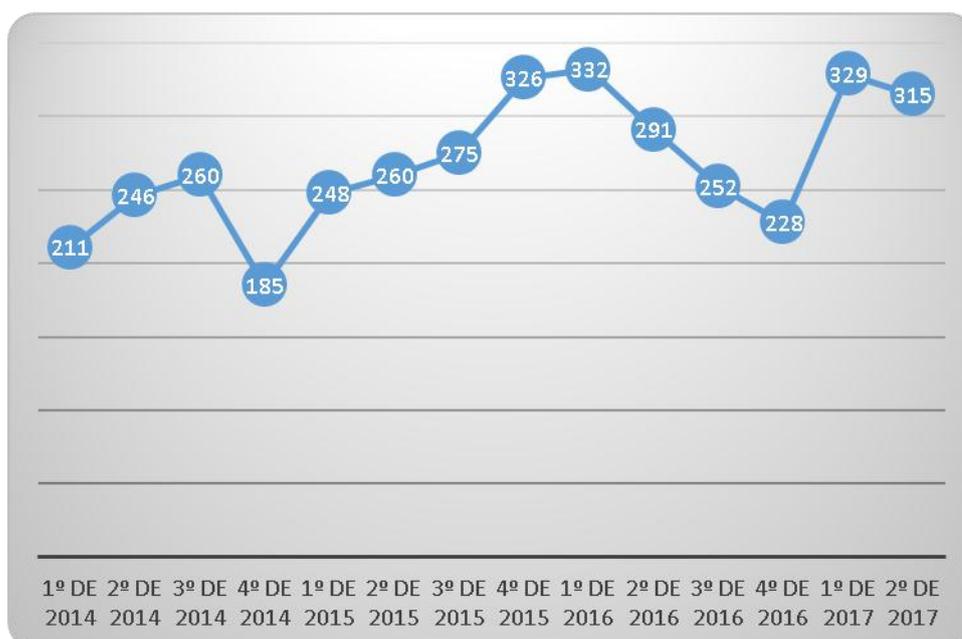
## 2 – ESTATÍSTICAS

### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de abril a junho de 2017 é representada graficamente da seguinte forma:



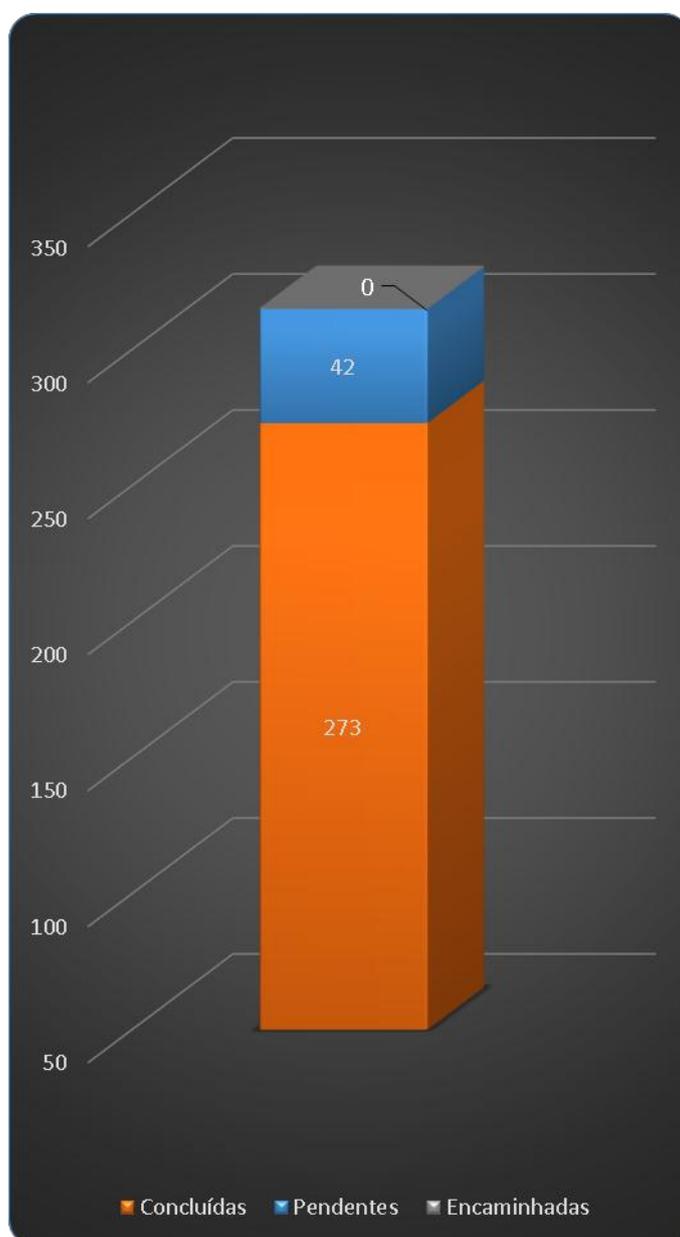
Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2014, tem-se:



## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (42) 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 (273) 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, 43,81% das comunicações recebidas referiram-se a Solicitações de Informações (138), sendo a maior incidência desta modalidade no 2º trimestre.

As comunicações recebidas como Reclamações (79), atingiram um índice de 25,08%.

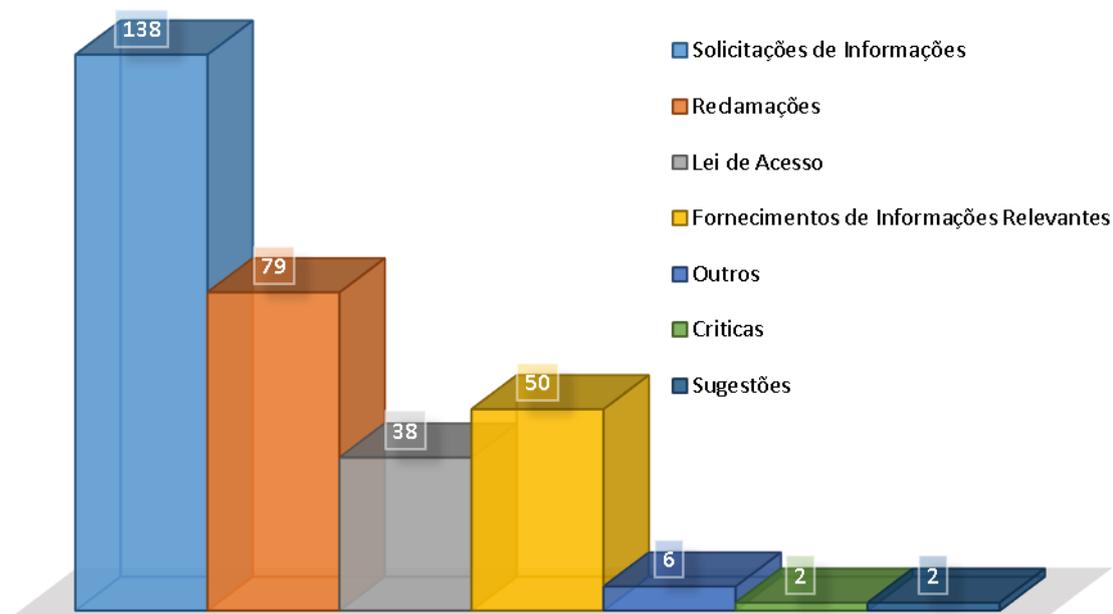
Fornecimento de Informações Relevantes (50) atingiram 15,87%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação (38), que no trimestre atingiram 38 ocorrências, representaram 12,06 % de todas as comunicações recebidas no trimestre.

As comunicações classificadas como “Outros” referem-se àquelas não relacionadas ou que não demandam a atuação do Tribunal de Contas, perfizeram o número de 6 no período, ou 1,90 %.

Também foram cadastradas 2 críticas e 2 sugestões no período.

Graficamente:



#### 2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

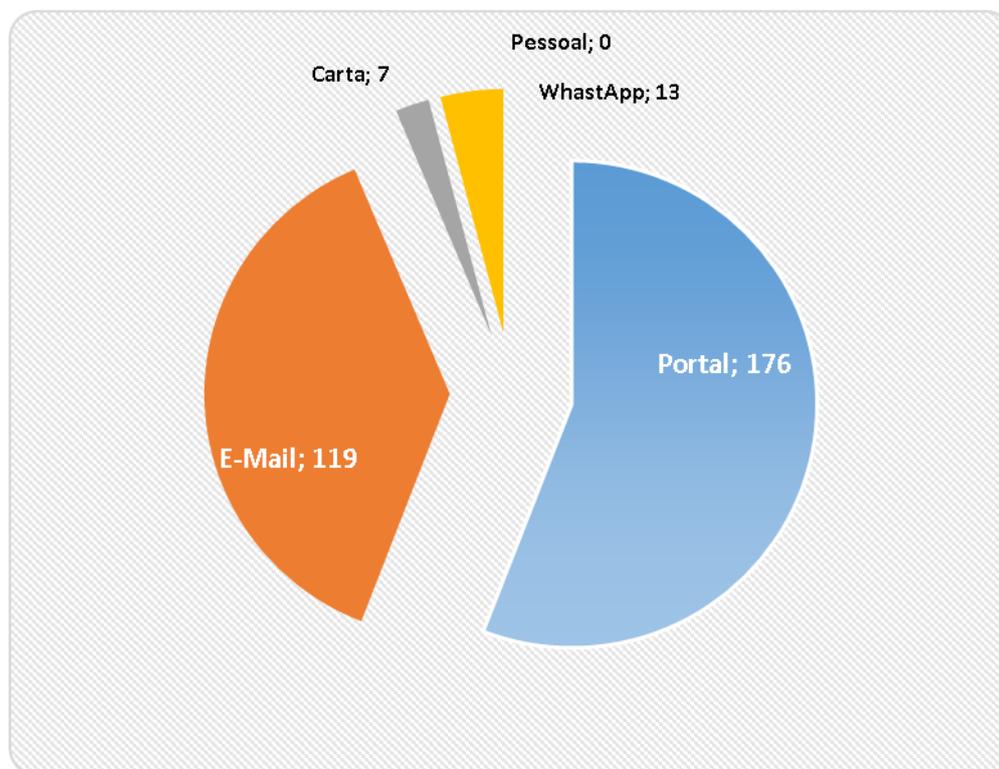
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC ([www.tce.sc.gov.br](http://www.tce.sc.gov.br)). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo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

No trimestre de abril a junho de 2017, as comunicações enviadas através do Portal (176) representaram 55,87% do total recebido.

O correio eletrônico ([ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)) foi a segunda opção de contato dos cidadãos, com 119 comunicações no trimestre, representando 37,78% das comunicações.

Por atendimento via WhatsApp, foram recebidas 13 (treze) comunicações, representando 4,13%, com atendimento Pessoal, não foram feitas comunicações. E foram 7 (sete) as cartas remetidas, ou seja, 2,22%.

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, 178 perfazendo 56,51% do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo (66), representaram 20,95%.

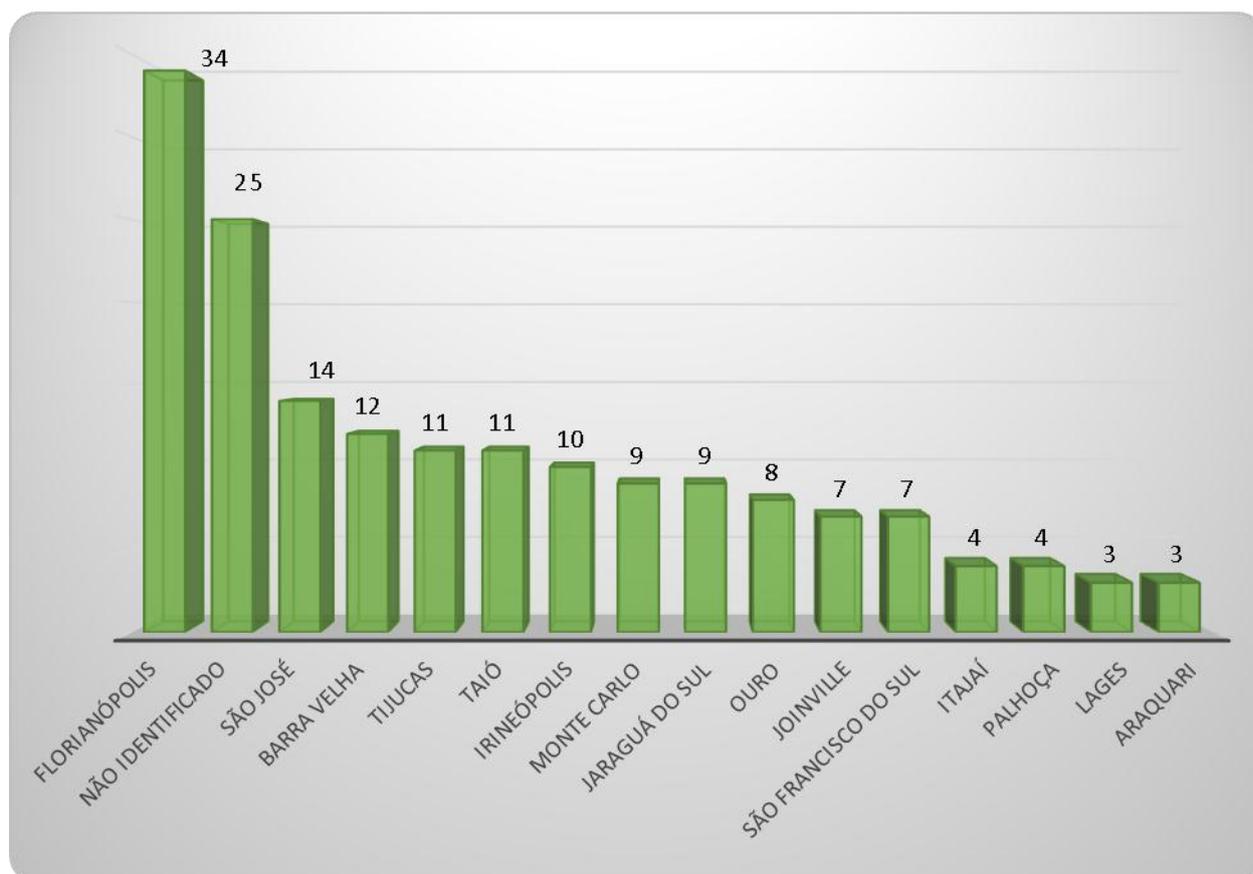
As comunicações apresentadas de forma anônima (71) perfizeram 22,54% do total no trimestre.

*O gráfico abaixo demonstra os números absolutos:*

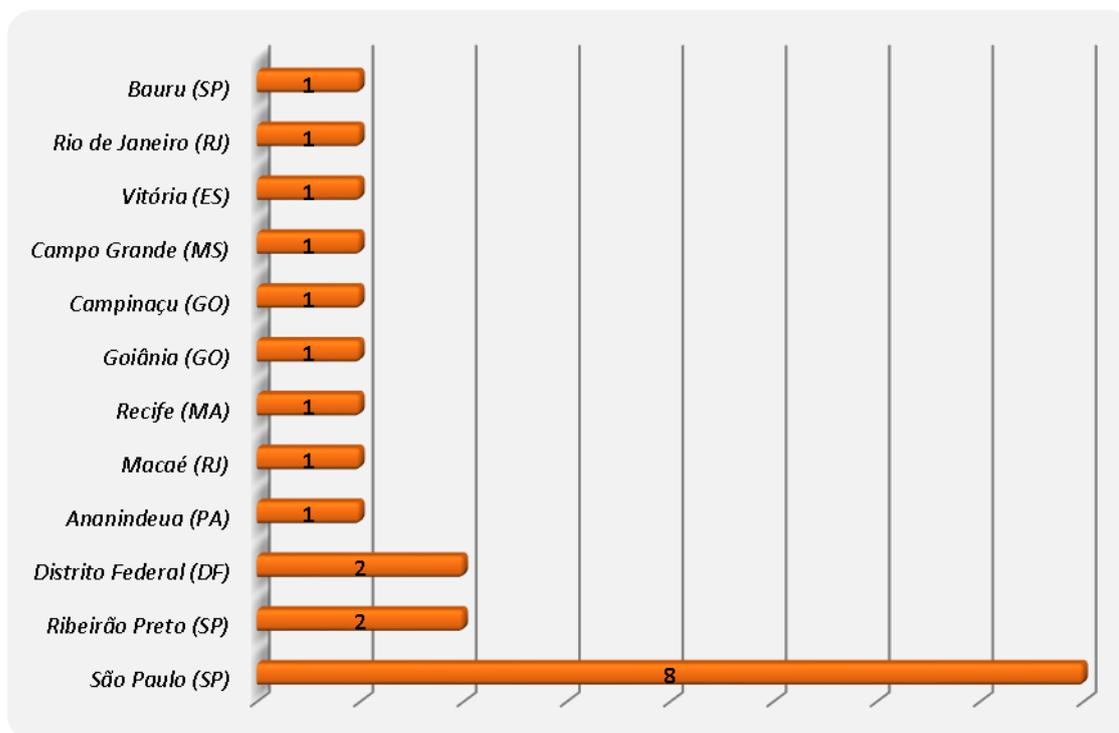


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação

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

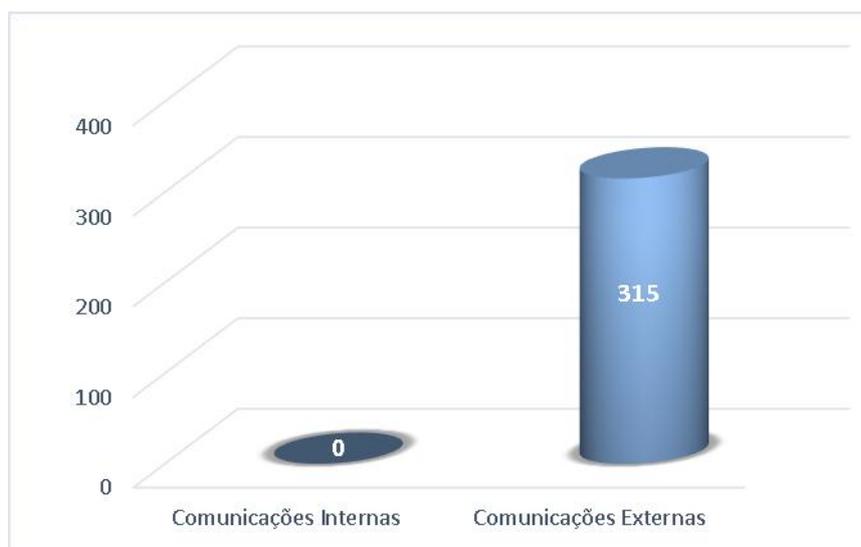


E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 26 no 2º trimestre de 2017 e foram assim distribuídas:



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 2º trimestre de 2017 não foram registradas comunicações de origem interna, apenas externas (315), conforme demonstrado no gráfico abaixo:

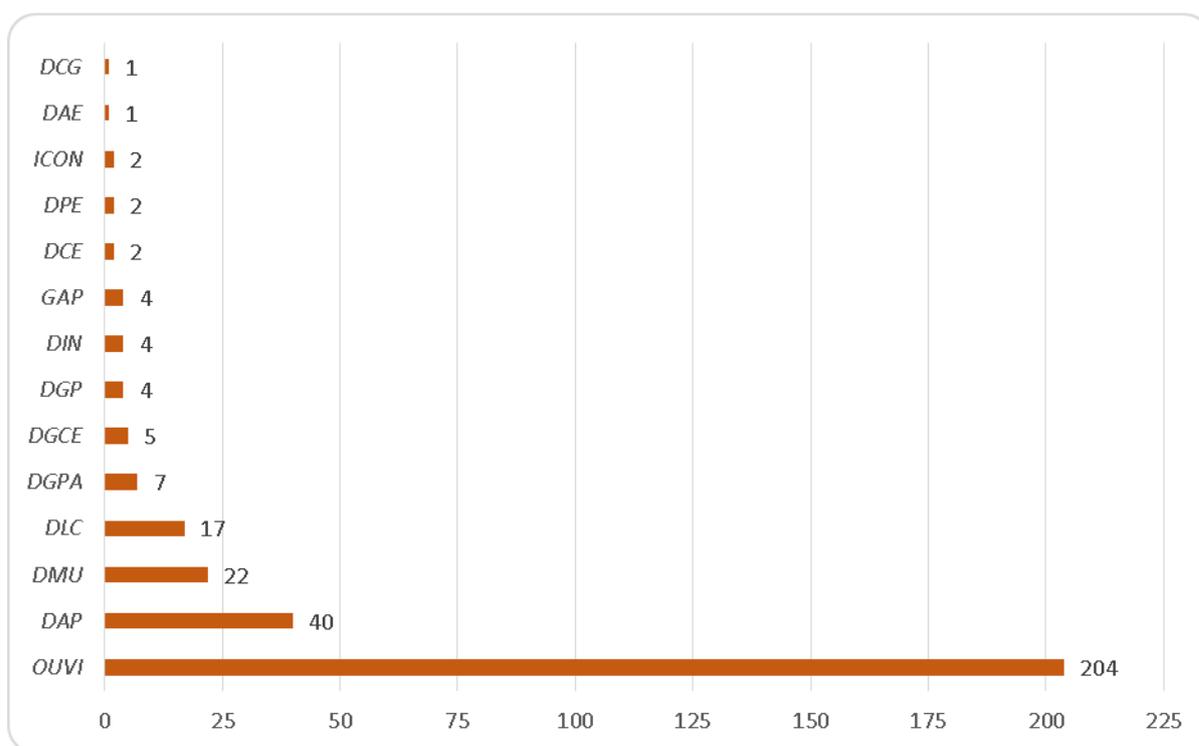


## 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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 (315) e respondidas (266) no trimestre de abril a junho de 2017, destacamos que dessas 266 comunicações, 216 foram atendidas dentre os oito primeiros dias em que foram cadastradas, conforme se observa no quadro abaixo:

Número de dias até a resposta	Quantidade de Comunicações	Percentual sobre Atendimento no trimestre (266)
0	156	58,65
1	31	11,65
2	5	1,88
3	9	3,38
4	4	1,50
5	7	2,63
6	1	0,38
7	1	0,38
8	2	0,75

De acordo com o quadro acima 216 comunicações, equivalente 81,20% das comunicações registradas no 2º trimestre foram atendidas nos primeiros oito dias.

Resumindo temos:

Comunicações atendidas nos oito primeiros dias do trimestre	216
Comunicações atendidas até o término do trimestre	50
Comunicações atendidas após o término do trimestre	9
Comunicações em aberto	40
<b>Comunicações registradas no trimestre</b>	<b>315</b>

### **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

Fax: (48) 3221-3869

Local: 10º Andar do novo prédio do TCE/SC

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 Júlio Cesar Garcia