



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º TRIMESTRE DE 2019

## 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 .....	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 julho a setembro de 2019.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 399 comunicações, sendo que foram concluídas 350 e 49 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 87,71%.

As médias de resposta desde o 1º trimestre de 2016 estão representadas no quadro abaixo:

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de resolatividade
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%
2º de 2018	297	80,47%
3º de 2018	312	83,33%
4º de 2018	247	89,07%
1º de 2019	258	82,56%
2º de 2019	309	85,11%
3º de 2019	399	87,71 %

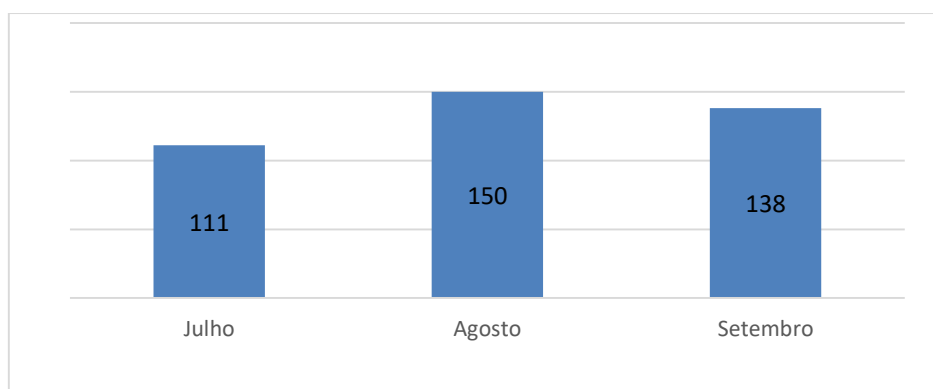
O índice de resposta das comunicações registradas e respondidas dentro do 3º trimestre de 2019 foi de aproximadamente 87%, o que revela a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria, dando mais credibilidade ao Tribunal de Contas perante a sociedade. Mesmo considerando perda parcial do sistema no período de dezembro/17 a janeiro/18, este índice nunca foi inferior a 74%.

## 2 – ESTATÍSTICAS

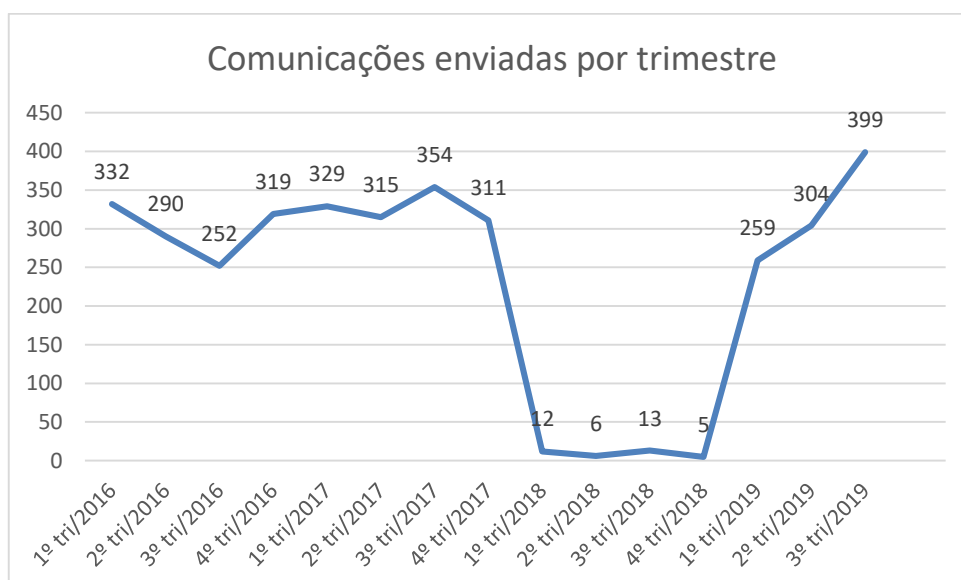
### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de julho a setembro de 2019 é representada graficamente da seguinte forma:

#### Comunicações enviadas no 3º trimestre



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2016 até o 3º trimestre de 2019, tem-se:



## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (49) referem-se àquelas recebidas e encaminhadas às áreas técnicas no 3º trimestre, e que não foram respondidas neste período.

Isso não significa dizer que estão em atraso, posto que na grande maioria das vezes demandam providências investigativas.

As comunicações concluídas (350) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre, quanto à natureza, 34,59% das comunicações recebidas referiram-se à Solicitação de Informações (138). As comunicações recebidas como Reclamações (89), atingiram um índice de 22,31%.

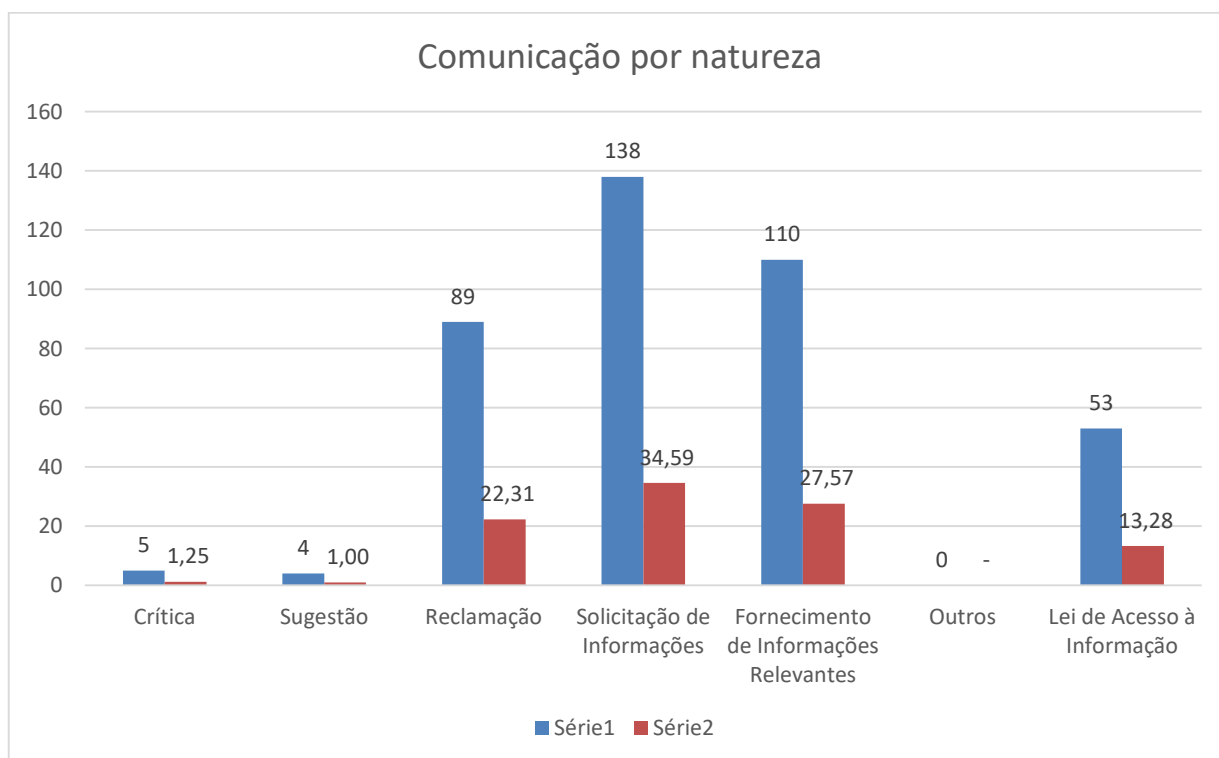
Referente ao Fornecimento de Informações Relevantes (110), o índice foi de 27,57%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação (53) representaram 13,28% de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Também foi cadastrada cinco críticas (elogios), além quatro sugestões no período.

A soma percentual dessas últimas atingiu 2,25% do total.

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.

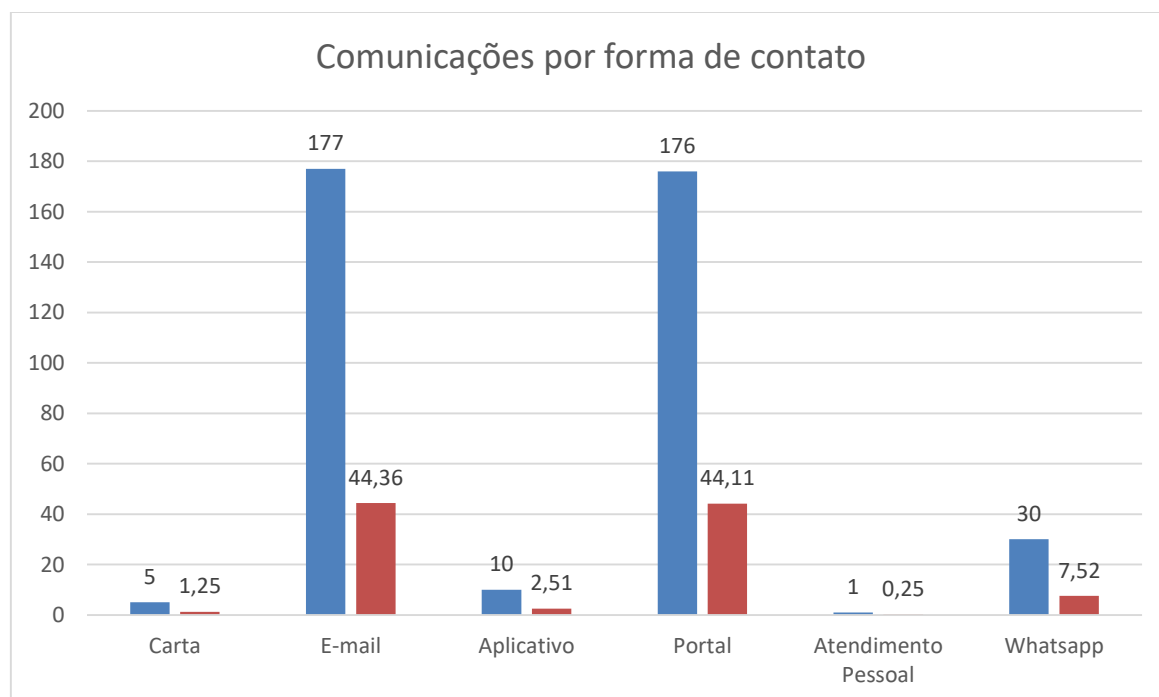
O correio eletrônico ([ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)) foi a primeira opção de contato dos cidadãos, representando 44,36% das comunicações.

No trimestre julho a setembro de 2019, as comunicações enviadas através do Portal representaram 44,11% do total recebido, disputando a preferência dos cidadãos com o correio eletrônico.

Por atendimento via WhatsApp, o número de comunicações foi equivalente a 7,52%. E foi 5 a quantidade de cartas remetidas, ou seja, 1,25%.

Ocorreu 1 atendimento pessoal (0,25%) nesse 3º trimestre. Também houveram 10 comunicações feitas pelo aplicativo da Ouvidoria (2,51%).

Visualizando graficamente:



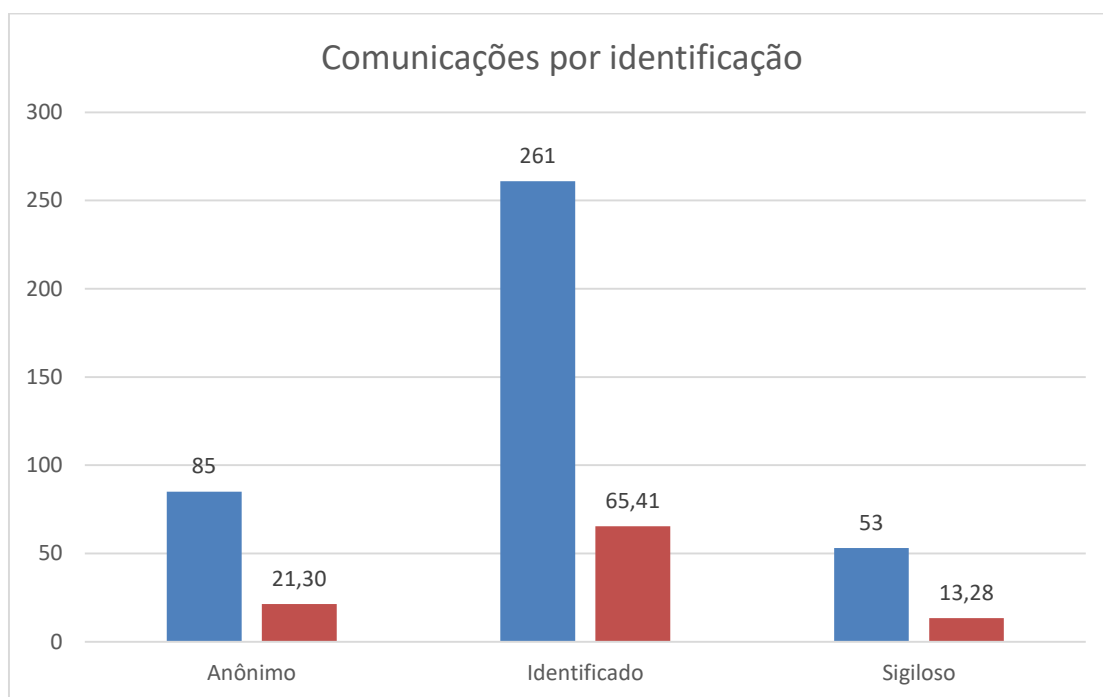
## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação, verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 65,42% do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo, representaram 13,28%.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 21,30% do total no trimestre.

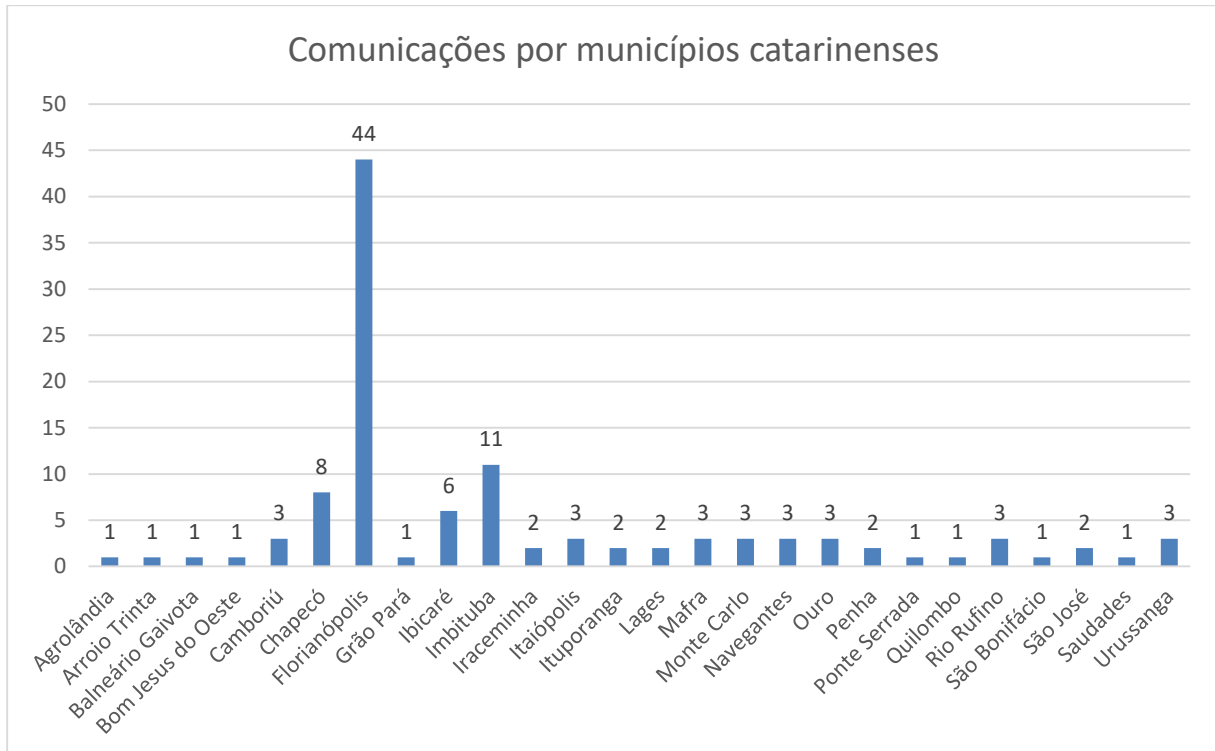
O gráfico abaixo demonstra os números absolutos:



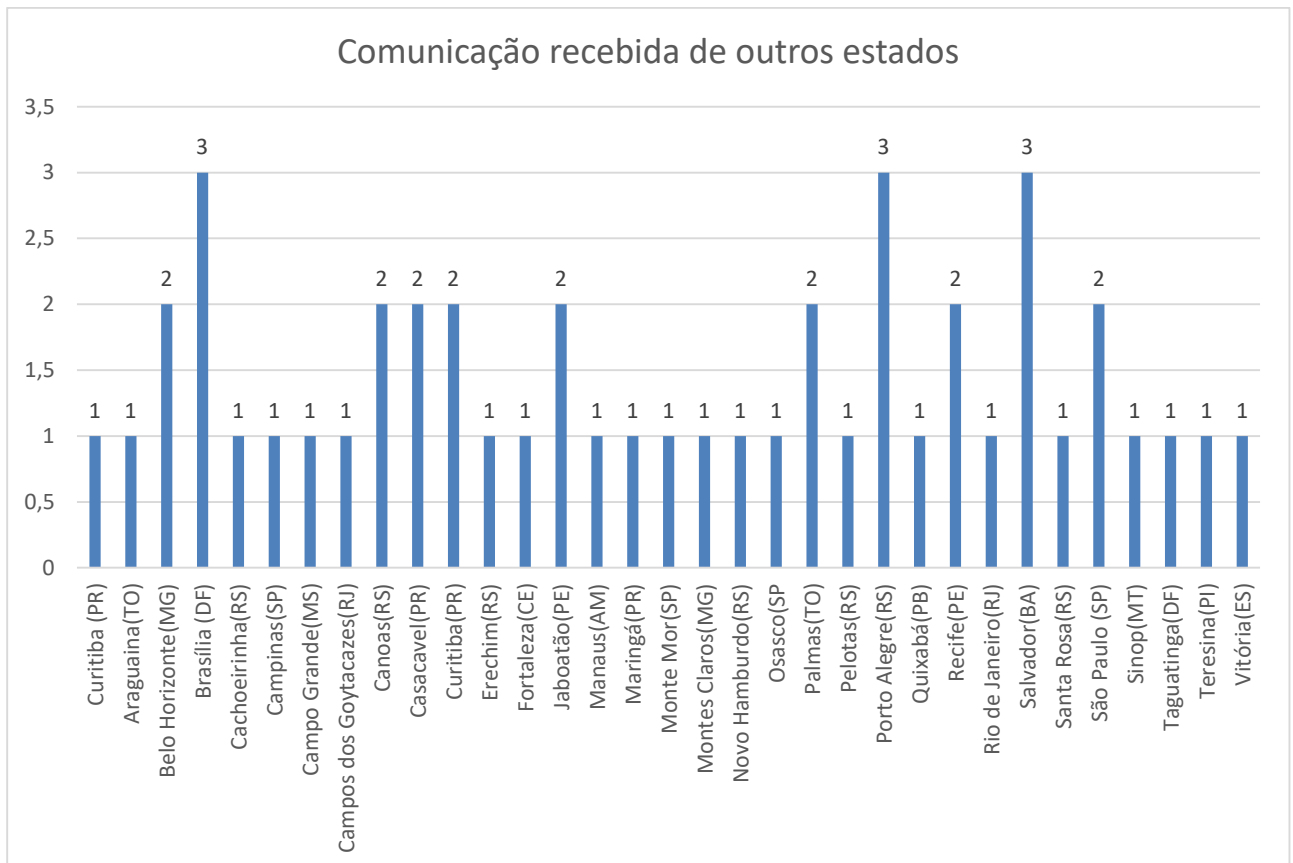


## 2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação

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



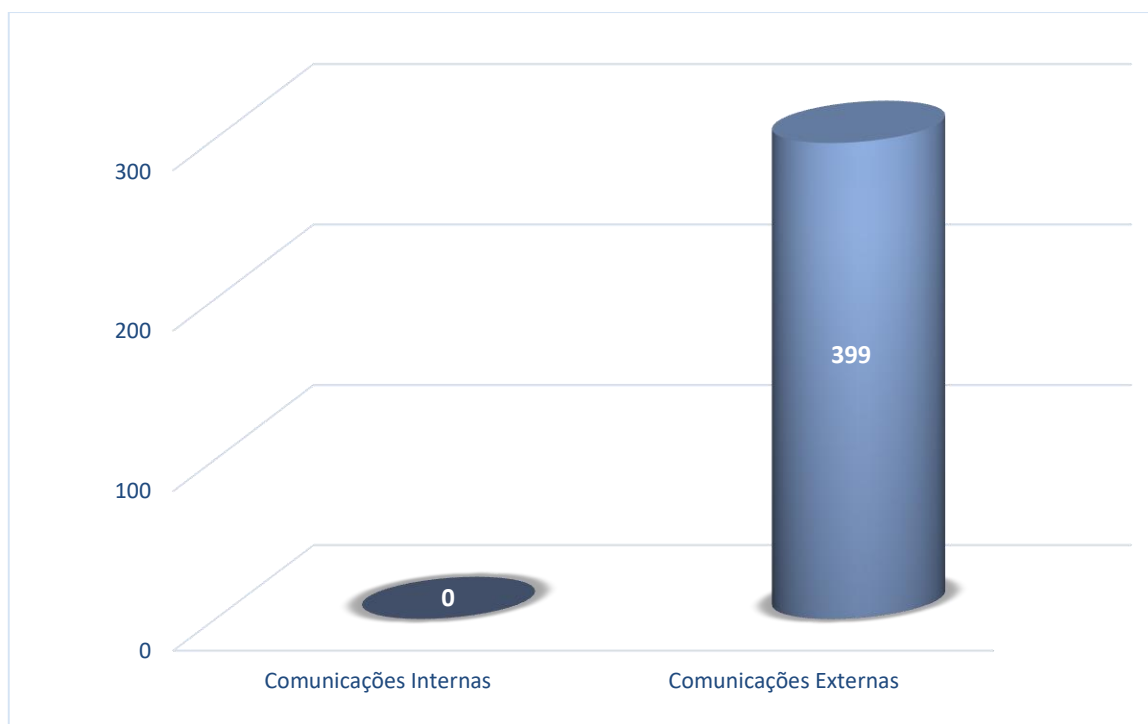
E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 47 no 3º trimestre de 2019 e foram assim distribuídas:



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 3º trimestre de 2019 não foram registradas comunicações de origem interna, apenas externa (399), conforme demonstrado no gráfico abaixo:

### Comunicações por Origem



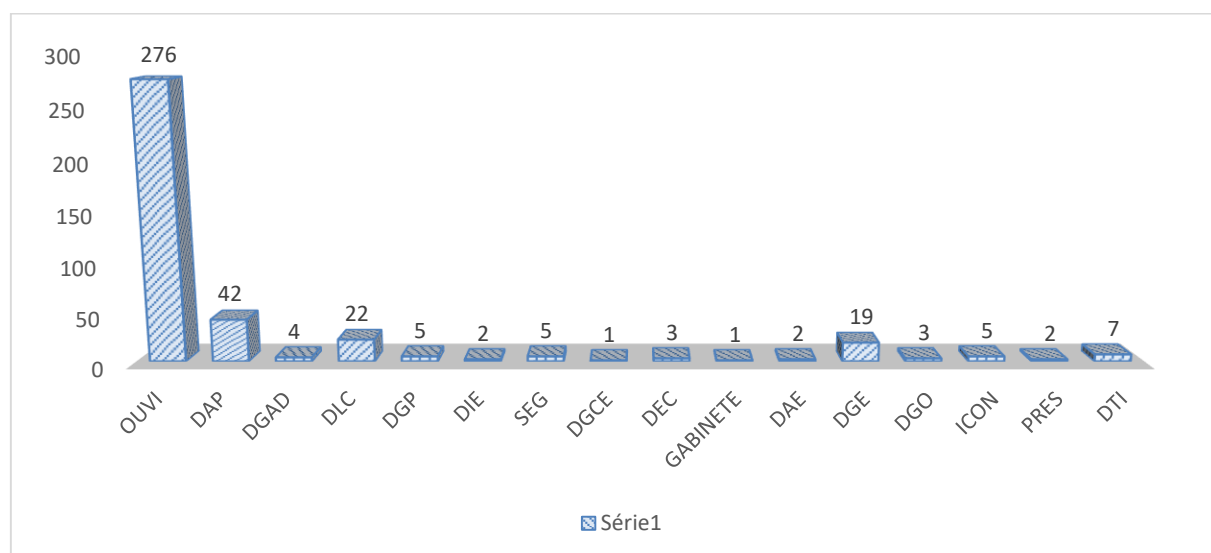
## 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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:

### Comunicações encaminhadas a órgãos auxiliares



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. Assim procedendo, a Ouvidoria elimina 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 convertidas em Representação

O número de comunicações convertidas em representação, desde o ano 2016, está apresentado no quadro abaixo:

Ano	Comunicações recebidas	Convertidas em representação
2016	555	35
2017	768	52
2018	591	48
2019	962	16

No que se refere a contagem das comunicações recebidas para construção da tabela, somente são consideradas as comunicações de natureza Reclamação, Fornecimento de Informações Relevantes e pela Lei de Acesso a Informação - LAI, ou seja, passíveis de serem convertidas em representação.

Quanto ao período de 2019, vale salientar que foi relativamente breve o intervalo de operação do TCE/SC no ano, além de haver um menor número de comunicações recebidas. Com efeito, a quantidade de comunicações convertidas em representação é pequena, pois ainda passam por etapa de análise investigativa.

Uma vez atuado como Representação, o processo é devolvido a Diretoria Técnica solicitante para a apuração dos fatos e identificação dos responsáveis, quando for o caso. Os demais encaminhamentos que não foram atuados como Representação, após análise e regularização dos mesmos, as Diretorias Técnicas sugerem o respectivo arquivamento das denúncias.

2.10 – Tabela 3 – Comunicações por Número de Dias para Resposta

Considerando-se apenas as comunicações recebidas (399) no trimestre de julho a setembro de 2019, destacamos que dessas, 283 comunicações foram atendidas dentro os cinco dias após serem cadastradas e correspondem a 70,93% das comunicações registradas no 3º trimestre (399), conforme se observa no quadro abaixo:

<b>Índice de Resolutividade das manifestações</b>		
<b>Número de dias até a resposta</b>	<b>Quantidade de comunicações</b>	<b>Percentual de atendimento</b>
<b>até 5 dias</b>	<b>283</b>	<b>70,93</b>
<b>6 a 10 dias</b>	<b>16</b>	<b>4,01</b>
<b>11 a 15 dias</b>	<b>10</b>	<b>2,51</b>
<b>16 a 20 dias</b>	<b>4</b>	<b>1,00</b>
<b>acima de 20 dias</b>	<b>86</b>	<b>21,55</b>
<b>Total no Trimestre</b>	<b>399</b>	<b>100,00</b>

Resumindo temos:

Comunicações atendidas nos cinco primeiros dias no trimestre	283
Comunicações atendidas até o término do trimestre (após o sexto dia)	39
Comunicações atendidas após o término do trimestre	5
Comunicações em aberto após o trimestre	72

**Comunicações registradas no trimestre**

**399**

### 3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Integrantes:

Paulo César Salum – AFCE / Coordenador Técnico

João Sérgio Santana – AFCE

José Rui de Souza – AFCE

Luiz Augusto Luz Faísca – À disposição

Hilário Noldin - AFCE

Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

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 César Filomeno Fontes**