



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º TRIMESTRE DE 2016

## 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 .....	10
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar .....	11
2.9 – Tabela 2 – Comunicações por Número de Dias para Resposta .....	12
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 julho a setembro de 2016.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 252 comunicações, sendo que foram concluídas 227 e 25 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 90,08%.

As médias de resposta desde o 1º trimestre de 2013 estão representadas no quadro abaixo:

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

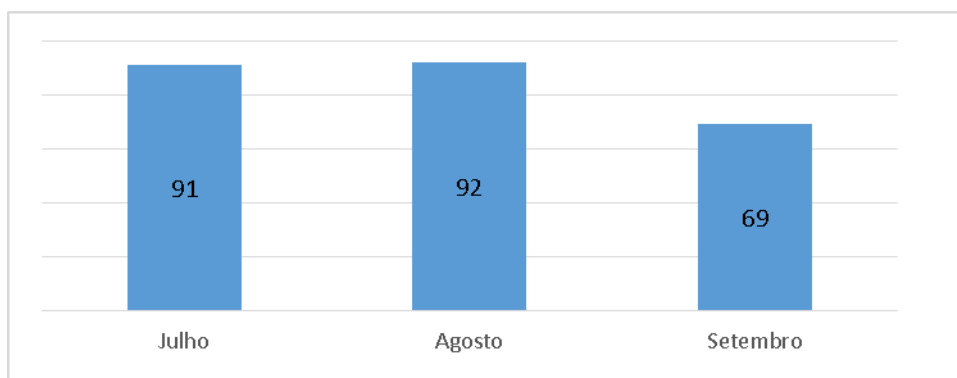
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º de 2013	314	94,90%
2º de 2013	260	91,54%
3º de 2013	364	92,31%
4º de 2013	293	95,90%
1º de 2014	211	89,57%
2º de 2014	246	92,27%
3º de 2014	260	93,47%
4º de 2014	185	88,10%
1º de 2015	248	89,57%
2º de 2015	260	88,46%
3º de 2015	275	90,90%
4º de 2015	326	93,25%
1º de 2016	332	92,90%
2º de 2016	291	92,62%
3º de 2016	252	90,08%

Os índices de resposta permanecem acima dos 90% e revelam a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria e mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade.

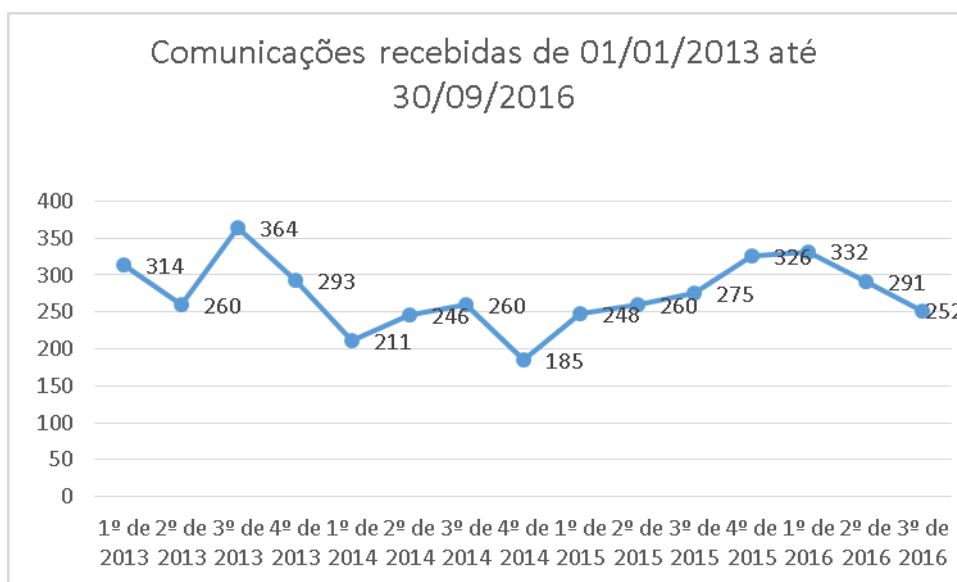
## 2 – ESTATÍSTICAS

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

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de julho a setembro de 2016 é representada graficamente da seguinte forma:



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2013, tem-se:



## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (24) 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 (227) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



As comunicações encaminhadas 1 (uma no período) 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, 39,68 % das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral (100), mantendo a maior incidência desta modalidade.

As comunicações recebidas como reclamações (85), atingiram um índice de 33,73 %.

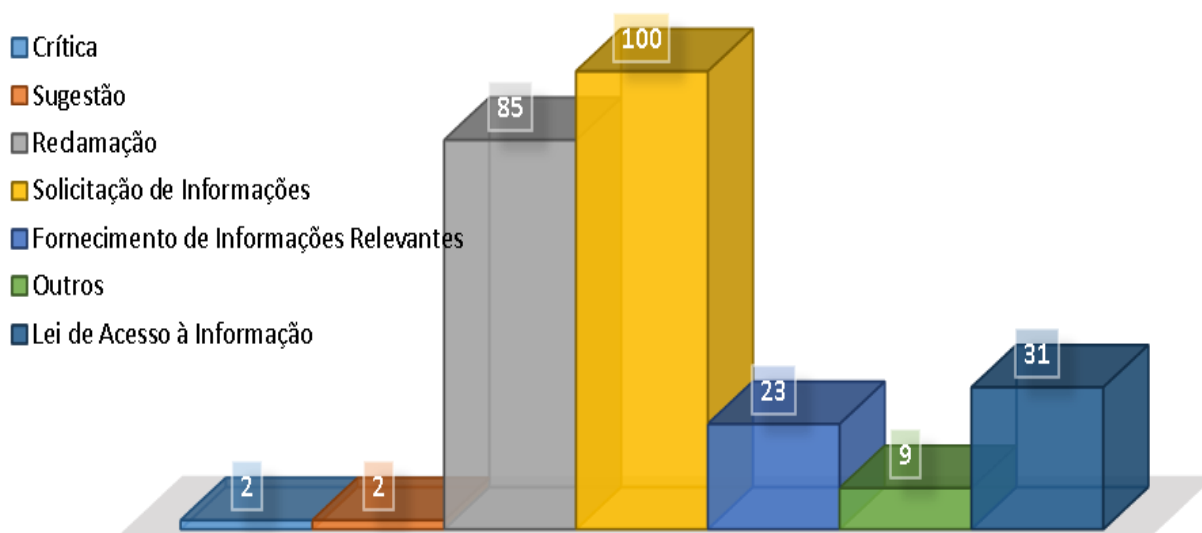
As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram 31 ocorrências, representaram 12,30 % de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Fornecimento de Informações Relevantes atingiram 23 Comunicações perfazendo um percentual de 9,13 %.

As comunicações classificadas como “Outros” referem-se àquelas não relacionadas ou que não demandam a atuação do Tribunal de Contas, perfizeram o número de 9 no período, ou 3,57 %.

Também foram cadastradas 2 críticas e 2 sugestões no período.

Graficamente:





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

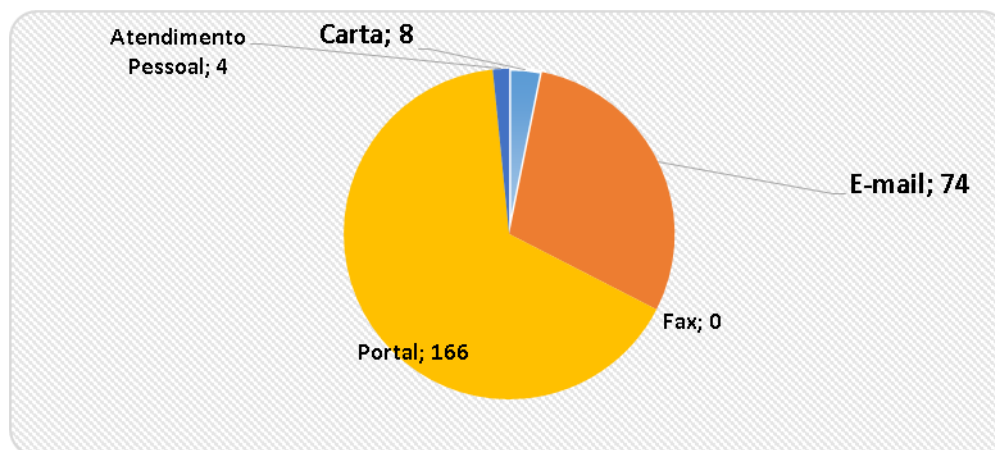
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC ([www.tce.sc.gov.br](http://www.tce.sc.gov.br)). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo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

No trimestre de julho a setembro de 2016, as comunicações enviadas através do Portal (166) representaram 65,87 % 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 74 comunicações no trimestre, representando 29,37 % das comunicações.

Por carta, foram remetidas 8 (oito) comunicações, representando 3,17 % do total das comunicações enviadas ao Tribunal. E foram 4 (quatro) os atendimentos pessoais realizados no período, ou seja, 1,59 %.

Visualizando graficamente:

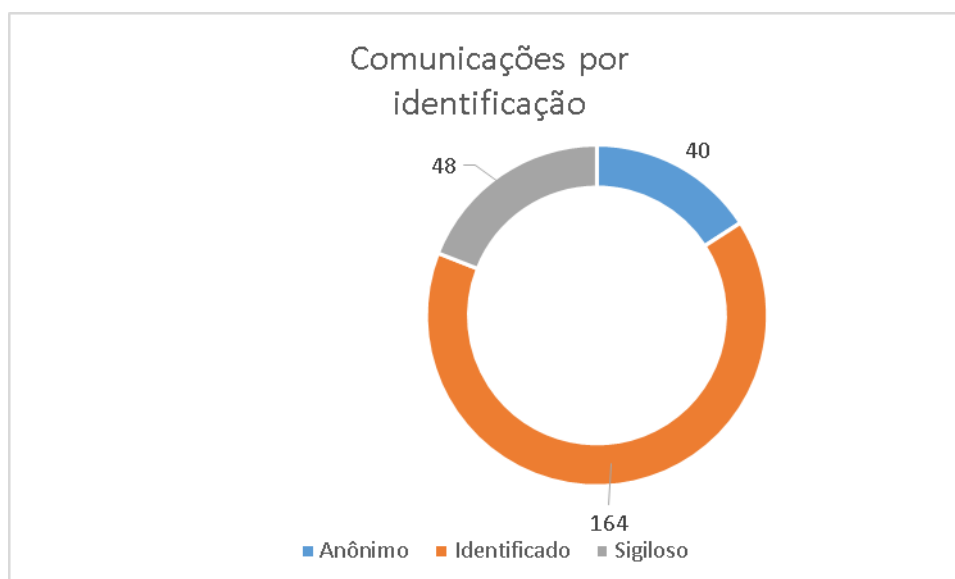


## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à *identificação* verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, 117 perfazendo 57,07 % do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima (40) perfizeram 19,51% do total no trimestre. As identificadas, mas com solicitação de sigilo, (48) representaram 23,41 %.

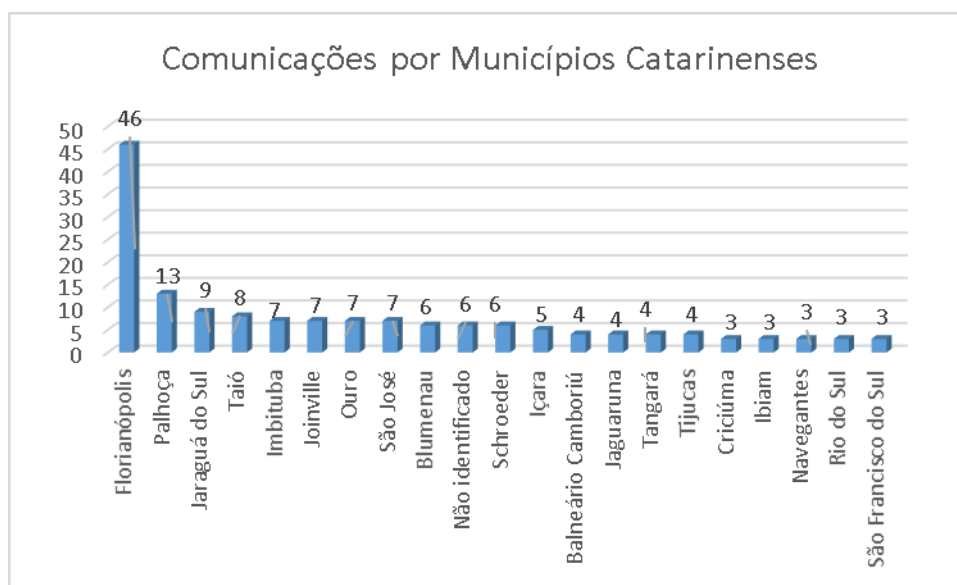
O gráfico abaixo demonstra os números absolutos:



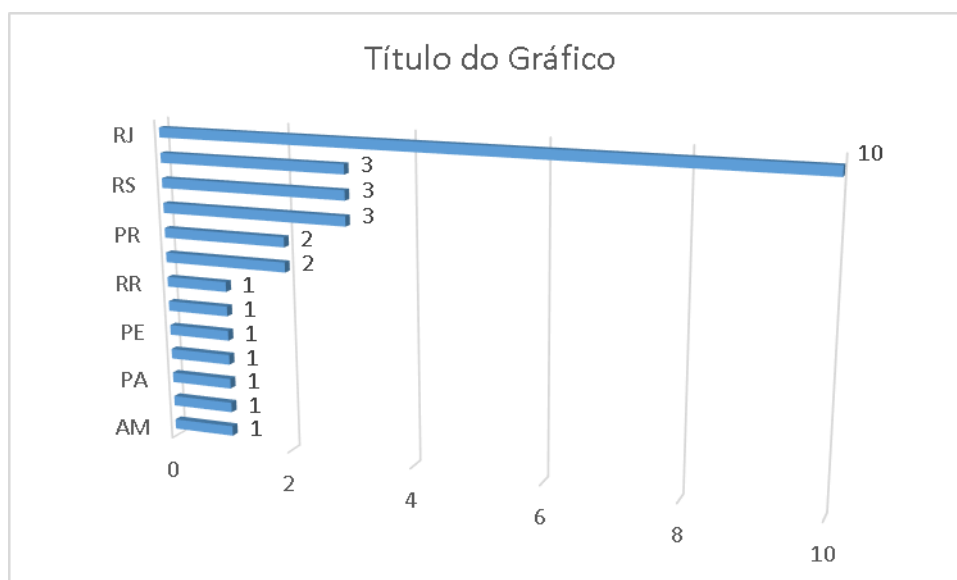


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação

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

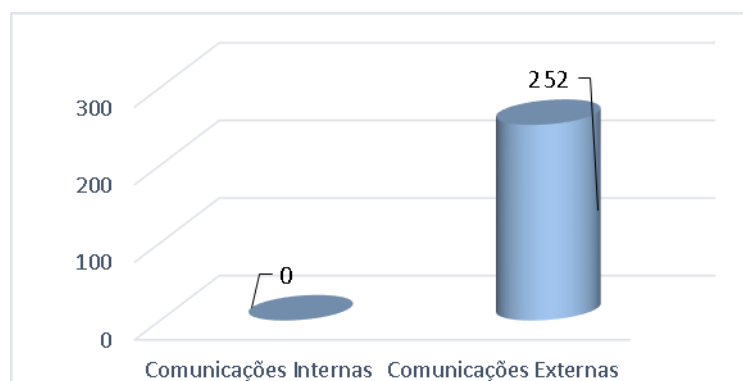


E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 30 no 3º trimestre de 2016 e foram assim distribuídas:



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 3º trimestre de 2016 não foram registradas comunicações de origem interna, apenas externas (250), conforme demonstrado no gráfico abaixo:

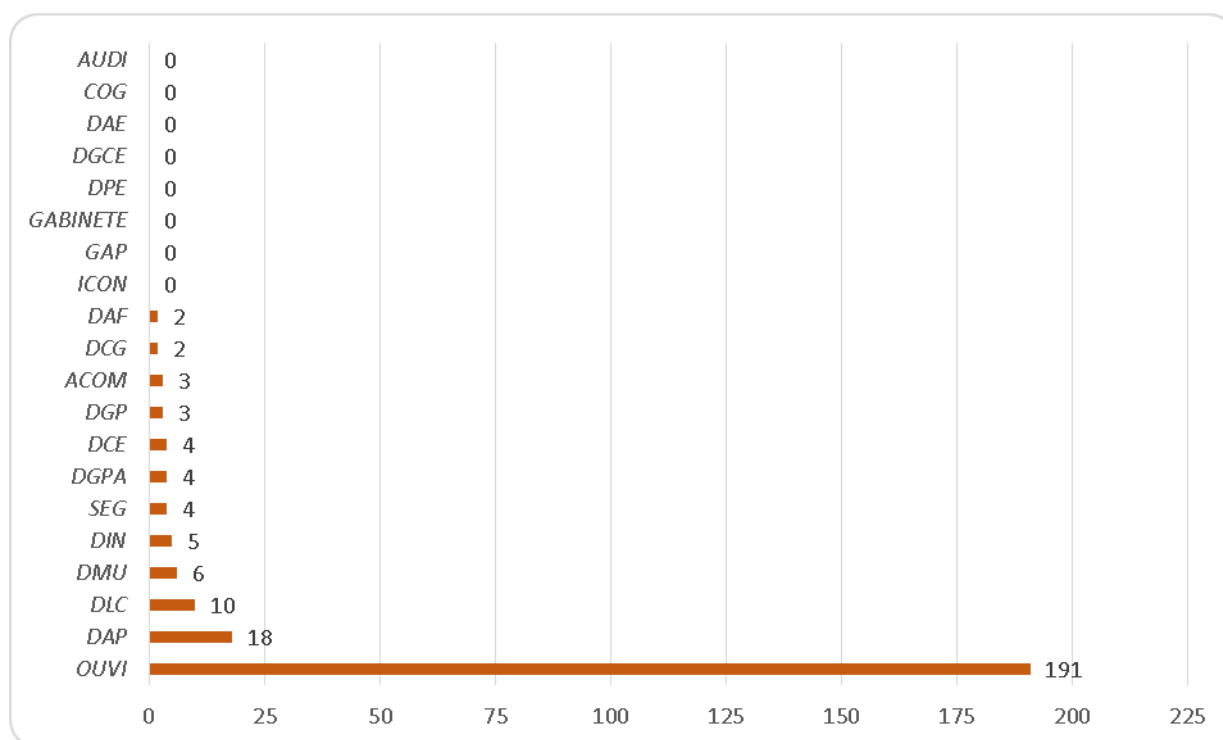


## 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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 e respondidas no trimestre de julho a setembro de 2016, vemos que a grande maioria é atendida no mesmo dia em que cadastrada, conforme se observa na tabela abaixo:

Número de dias até a resposta	Quantidade de Comunicações
0	191
1	14
2	2
3	1
4	3
6	3
8	4
10	1
13	1
14	2
15	2
18	1
21	1

23	1
276	Total 227

A média de dias para resposta das 227 comunicações encerradas no período foi da ordem de 1,22 dias.



### 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

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 Wilson Rogério Wan-Dall