



---

TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA  
GABINETE DA PRESIDÊNCIA  
Ouvidoria

---

# **OUVIDORIA - TCE/SC**

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Outubro a Dezembro de 2013

## SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO .....	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 de Procedência.....	9
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem .....	10
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar .....	11
3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC.....	12

## 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 outubro a dezembro de 2013.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 293 comunicações, sendo que foram concluídas 281 e 12 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de 95,90%.

As médias de resolutividade, desde o 1º trimestre de 2012, estão representadas no quadro abaixo:

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre

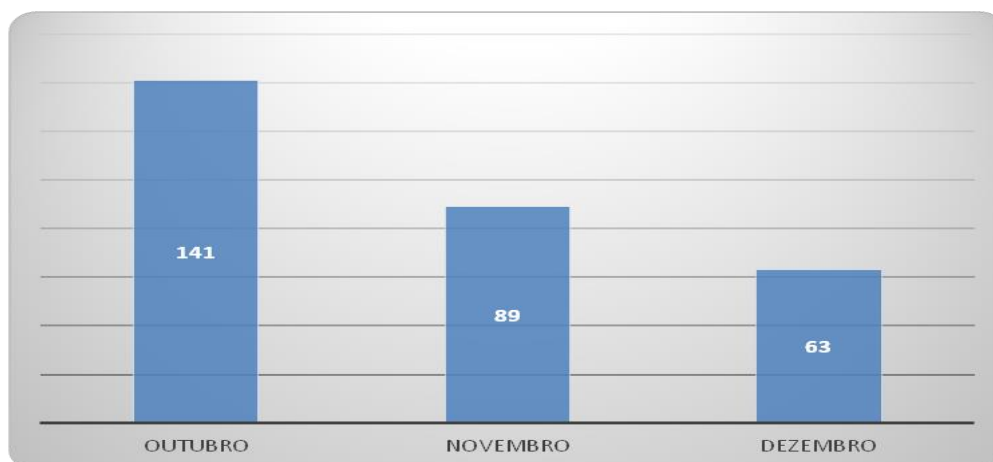
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º de 2012	170	88,35 %
2º de 2012	256	94,38 %
3º de 2012	254	92,13 %
4º de 2012	220	98,18 %
1º de 2013	314	94,90 %
2º de 2013	260	91,54 %
3º de 2013	364	92,31 %
4º de 2013	293	95,90 %

Do quadro acima se extrai que a partir do 2º trimestre de 2012 mais de 90% dos cidadãos que procuram a Ouvidoria tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio trimestre, o que inegavelmente reflete em mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade.

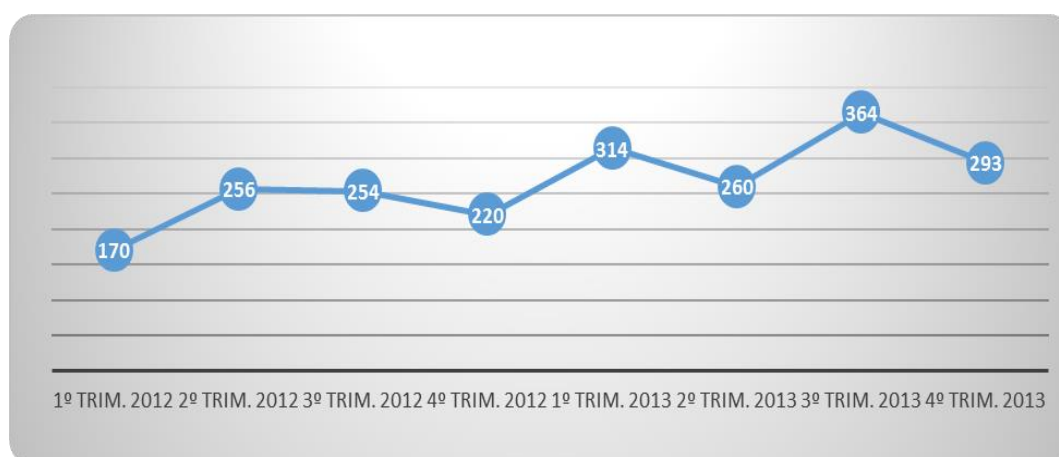
## 2 – ESTATÍSTICAS

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

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de outubro a dezembro de 2013 pode ser representada graficamente da seguinte forma:



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2012 tem-se:

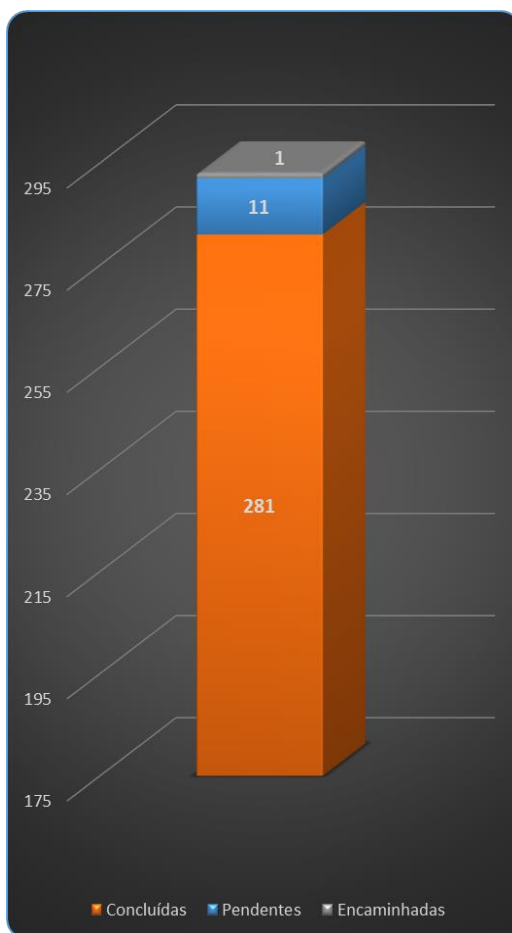


## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (11) 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.

A comunicação encaminhada (1) refere-se àquela que está 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.

E as comunicações concluídas (281) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



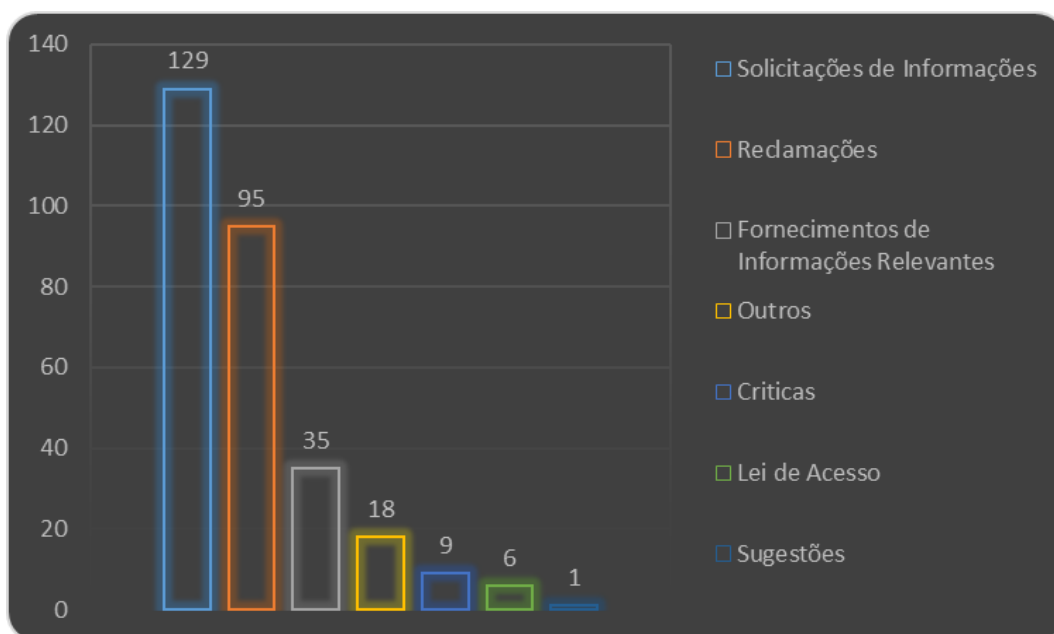
### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre, quanto à natureza, 44,03% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral (129), mantendo, a maior incidência desta desde o início dos trabalhos.

As comunicações recebidas como “reclamações” (95), atingiram um índice de 32,42%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram o número de (06), seis, representaram 2,05% de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Graficamente:



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

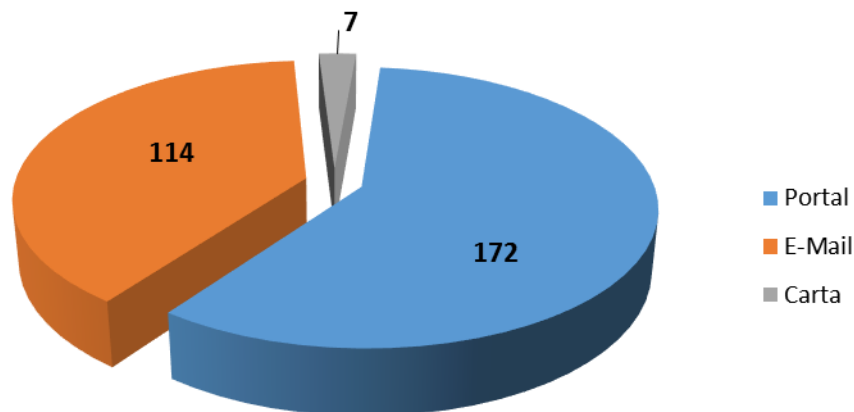
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC ([www.tce.sc.gov.br](http://www.tce.sc.gov.br)). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo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

No trimestre de outubro a dezembro de 2013 as comunicações enviadas através do Portal (172) representaram 58,70 % das comunicações recebidas.

O correio eletrônico ([ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)) foi a segunda opção de contato dos cidadãos, com 114 comunicações no trimestre, representando 38,91 % das comunicações.

Por carta foram remetidas 07 comunicações representando 2,39 % do total das comunicações enviadas ao Tribunal.

Visualizando graficamente:



No período nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por Fax ou cadastrada por atendimento pessoal.

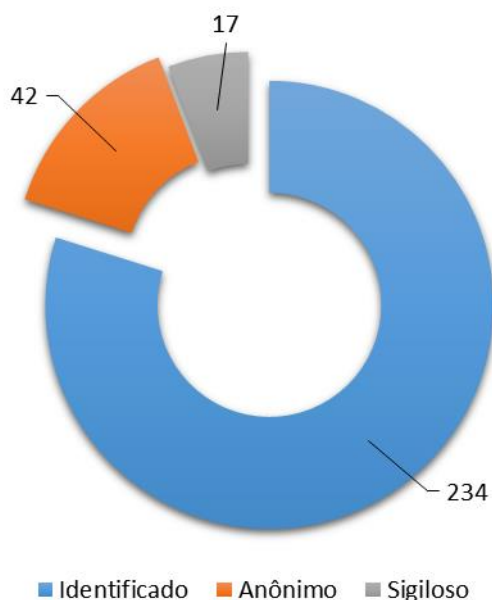
## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão (234), perfazendo 79,86 % do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima (42) perfizeram 14,33% do total no trimestre.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo (17), representaram, 5,80%.

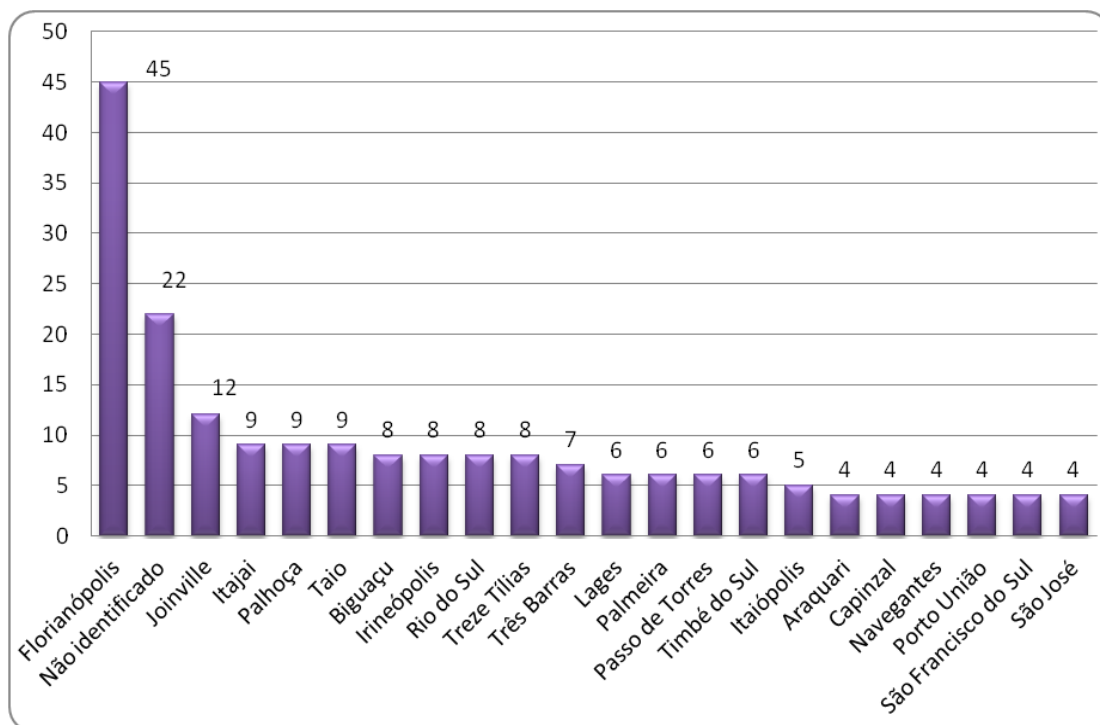
O gráfico abaixo evidencia os números:



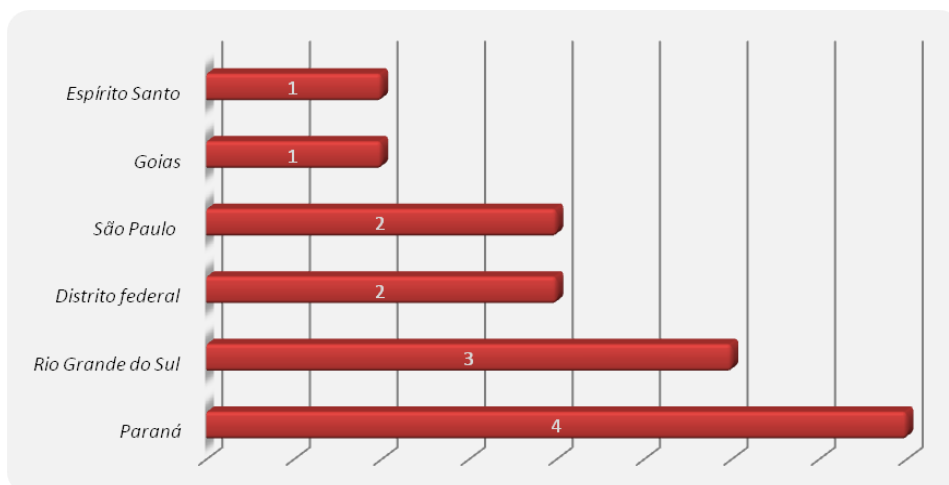


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

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

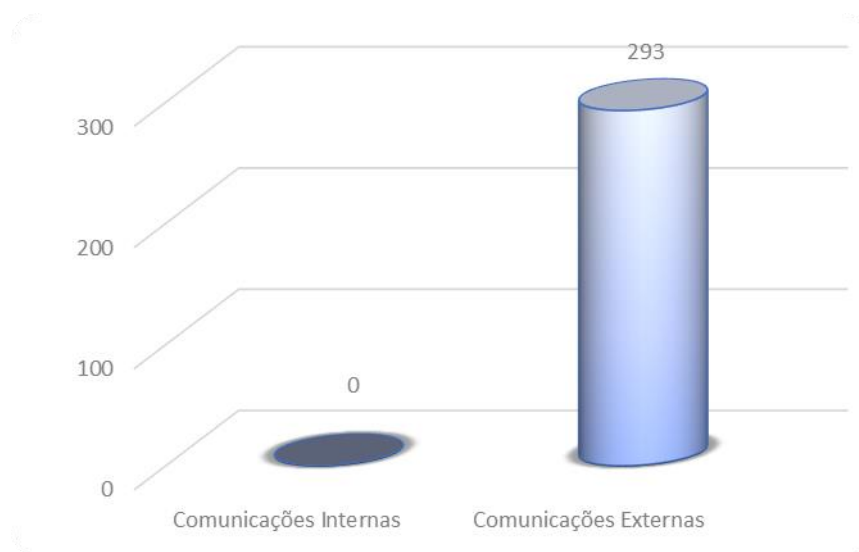


As comunicações provenientes de outros Estados da Federação foram assim distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre foram cadastradas apenas comunicações de origem externa, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

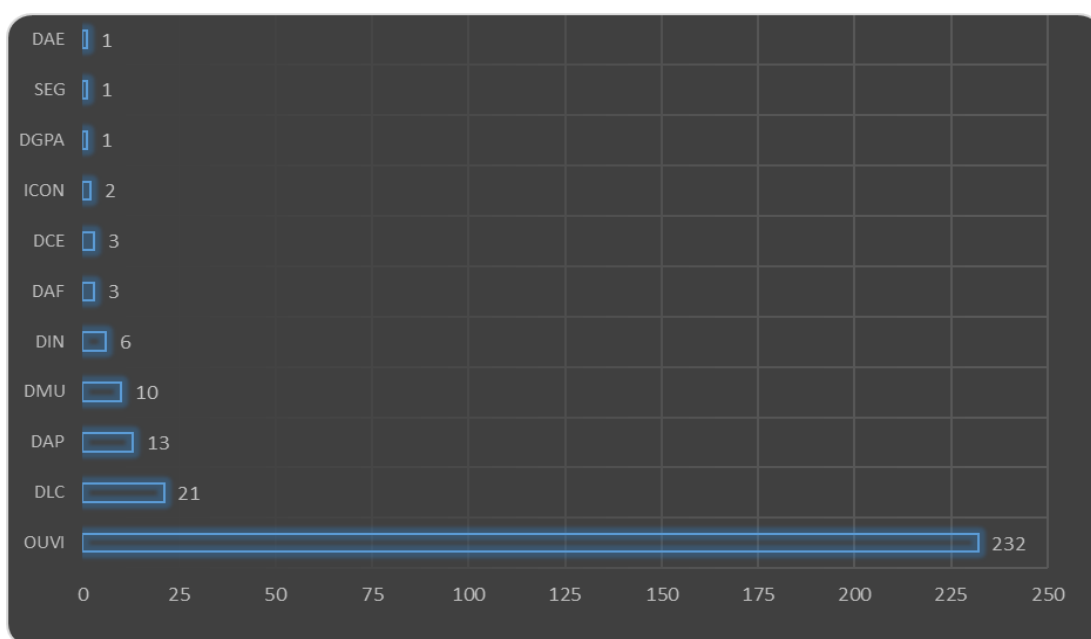


## 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

As comunicações encaminhadas para os órgãos auxiliares do TCE-SC são aquelas que necessitam de manifestação específica dos mesmos, 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:



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 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Rafael Antonio Krebs Reginatto – AFCE / Coordenador Técnico

José Rui de Souza – AFCE

Maria das Graças Schütz – Apoio

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)