



---

TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA  
GABINETE DA PRESIDÊNCIA  
Ouvidoria

---

# **OUVIDORIA - TCE/SC**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO DE 2013

## SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO.....	3
2 – ESTATÍSTICAS .....	4
2.1 – Gráfico 1 – Comunicações 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 – CONCLUSÃO.....	12
4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC.....	13

## 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 exercício de 2013.

Neste exercício a Ouvidoria do TCE-SC registrou 1231 comunicações, sendo que foram concluídas 1207 e 24 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de 98,05%.

As médias de resolutividade por trimestre estão representadas no quadro abaixo:

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre e total anual

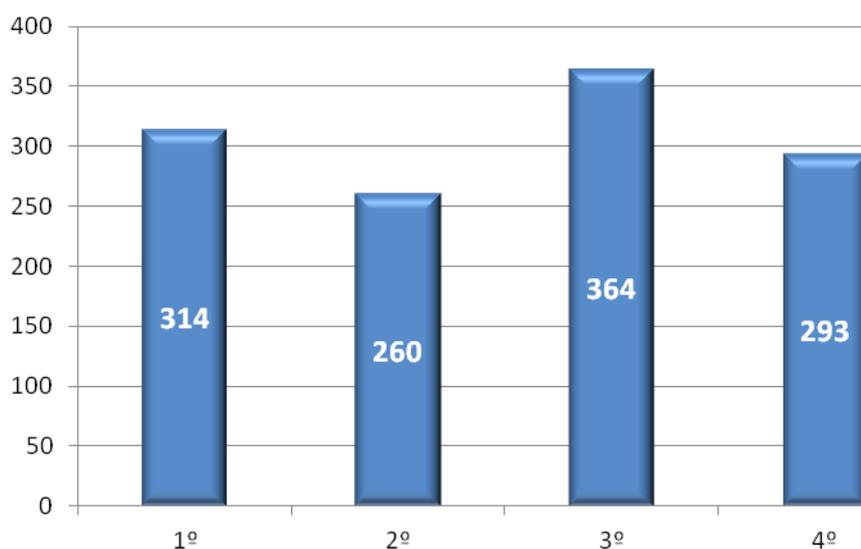
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º de 2013	314	94,90 %
2º de 2013	260	91,54 %
3º de 2013	364	92,31 %
4º de 2013	293	95,90 %
<b>Anual</b>	<b>1231</b>	<b>98,05 %</b>

Do quadro acima se extrai que mais de 95% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria em 2013 tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio exercício, o que inegavelmente reflete em mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade.

## 2 – ESTATÍSTICAS

### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas por trimestre em 2013 pode ser representada graficamente da seguinte forma:



## 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.

A comunicações concluídas (1207) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do exercício de 2013.



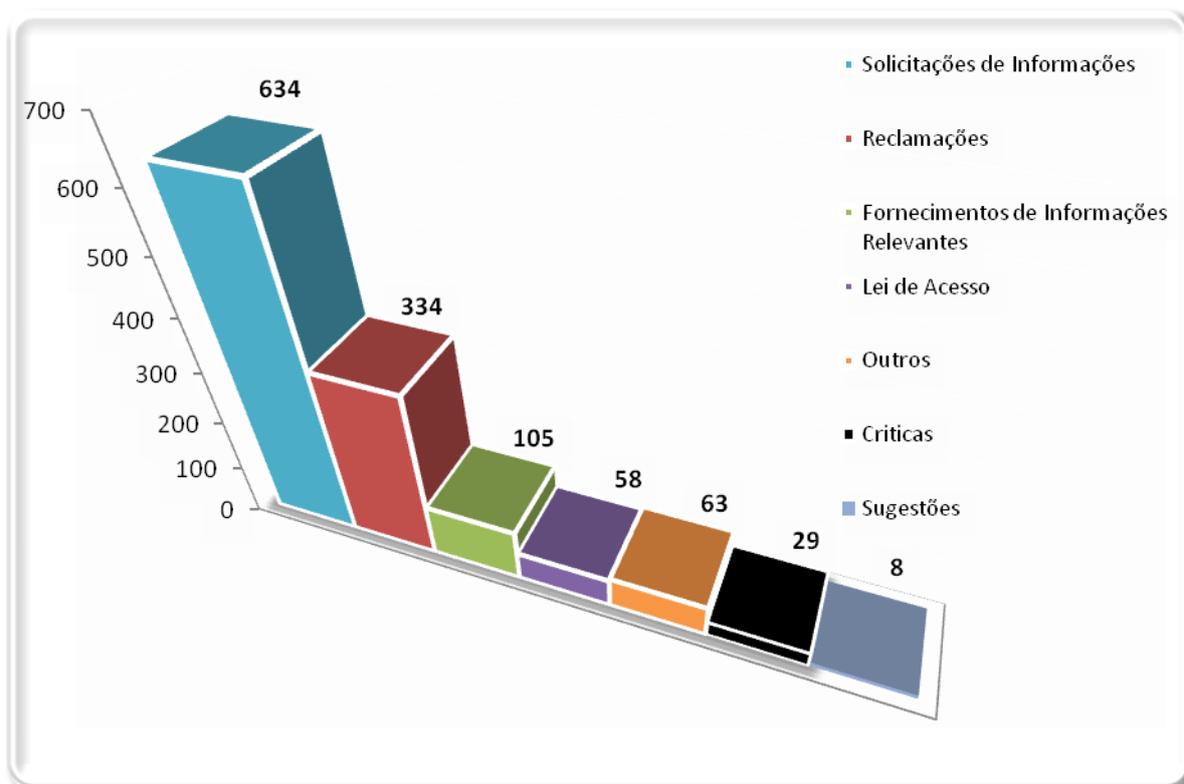
### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No exercício, quanto à natureza, 51,50% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral (634), mantendo, a maior incidência desta desde o início dos trabalhos.

As comunicações recebidas como “reclamações” (334), atingiram um índice de 27,13 %

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no exercício atingiram o número de 58, representaram 4,71% de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Graficamente:



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

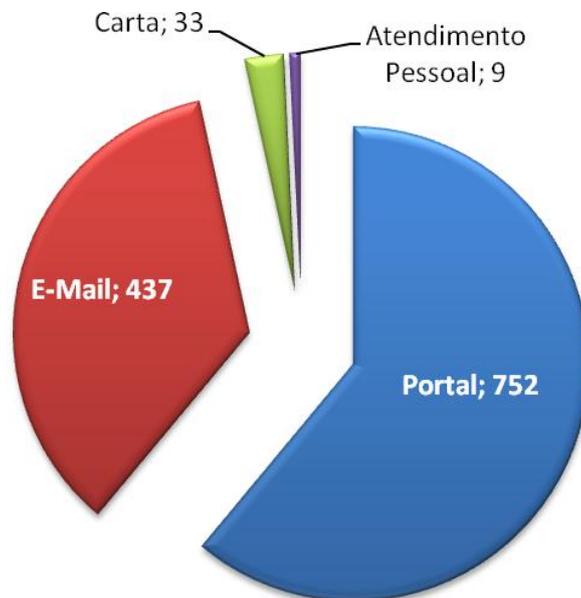
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC ([www.tce.sc.gov.br](http://www.tce.sc.gov.br)). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo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

No exercício de 2013 as comunicações enviadas através do Portal (752) representaram 61,09 % das comunicações recebidas.

O correio eletrônico ([ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos, com 437 comunicações no exercício, representando 35,50 % das comunicações.

Por carta foram remetidas 33 comunicações representando 2,68 % do total das comunicações enviadas ao Tribunal. E foram em número de nove os atendimentos pessoais realizados no período.

Visualizando graficamente:



Em 2013 nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por via *fac-similar* (fax).

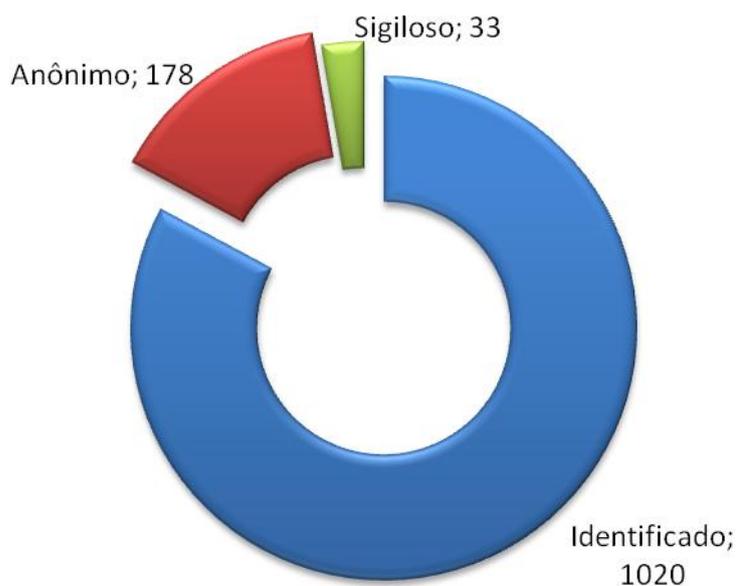
## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 82,86% do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 14,46 % do total no exercício de 2013.

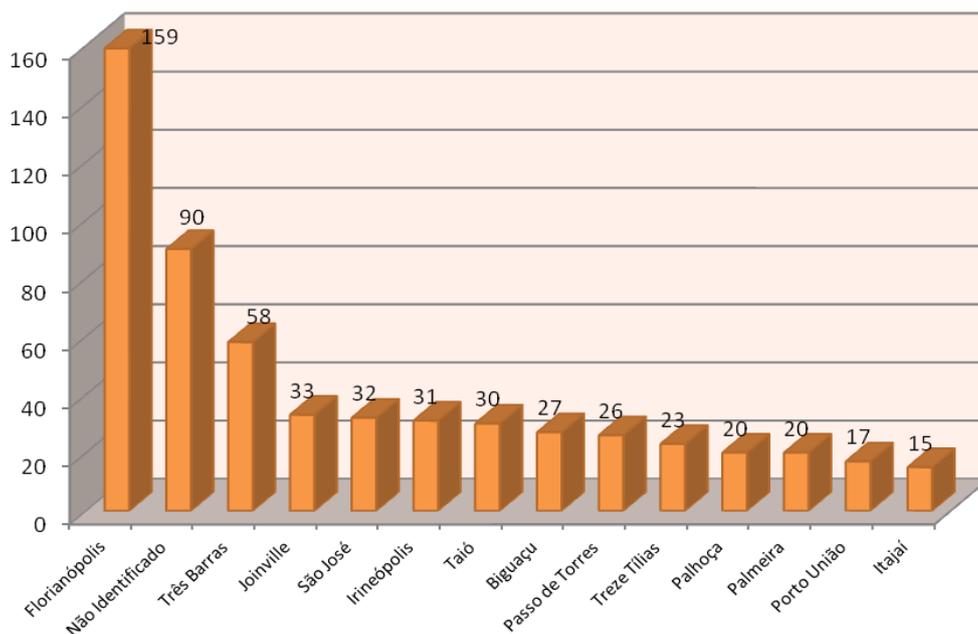
As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 2,68 %.

O gráfico abaixo evidencia os números:

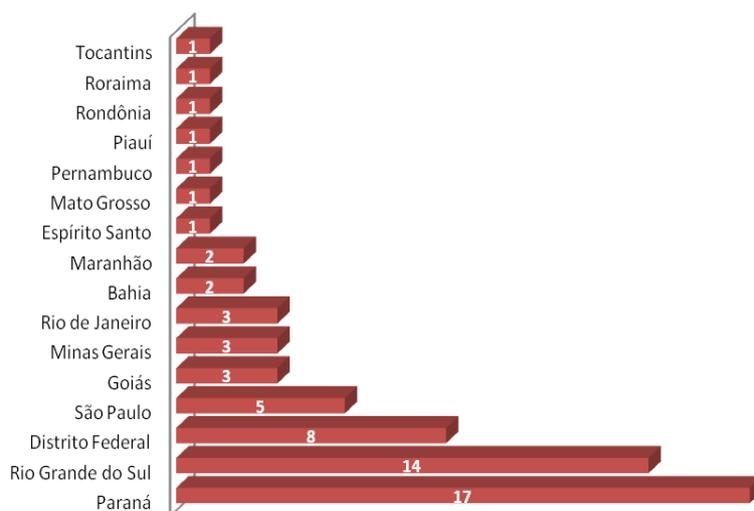


## 2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

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

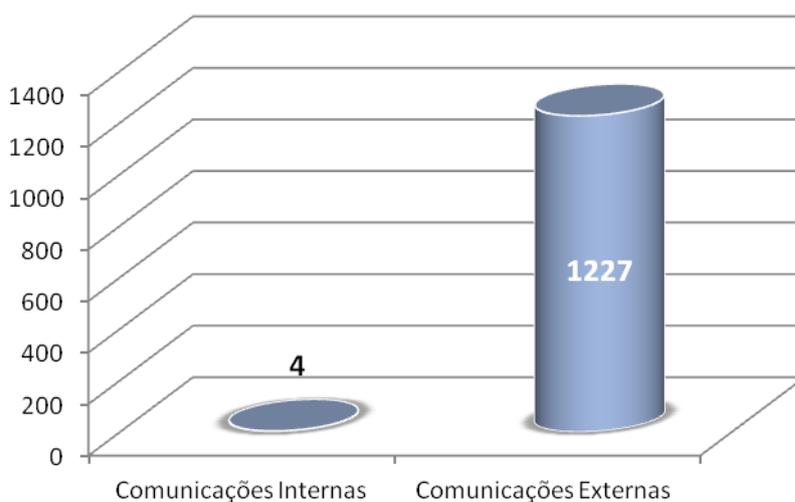


As comunicações provenientes de outros Estados da Federação em 2013 foram assim distribuídas:



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste exercício foram registradas quatro comunicações internas e 1227 de origem externa, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



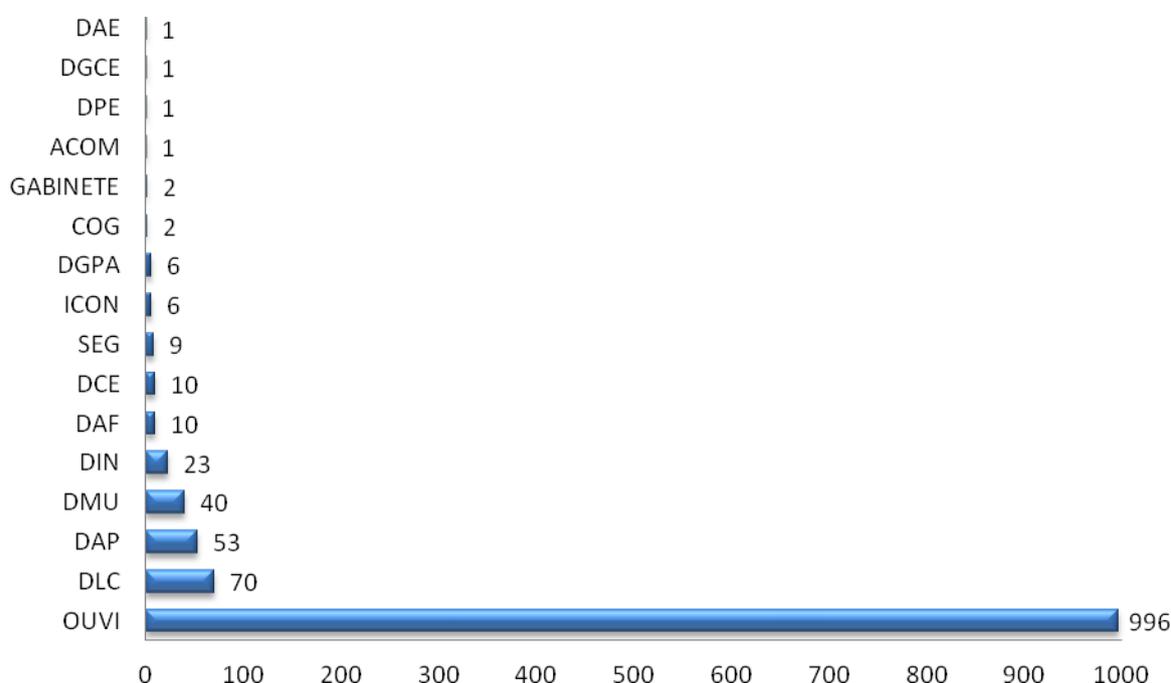
Dado curioso é que desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, apenas nove comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas, num total de 4241 recebidas até 31 de dezembro de 2013.

## 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 – CONCLUSÃO**

Os números atingidos no período sob análise são os maiores já registrados desde o início dos trabalhos na Ouvidoria. Representam um acréscimo de 38,47% sobre o exercício imediatamente anterior e indiciam refletir o início dos mandatos nos municípios, bem como a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria na ocasião do XV Ciclo de Estudos de Controle Público da Administração Municipal, entre julho e agosto daquele exercício.

Entendemos que a Ouvidoria do TCE-SC segue contribuindo efetivamente para o aperfeiçoamento e pela imagem institucional, fundamentalmente pelo oferecimento de respostas rápidas aos cidadãos. A manutenção do índice de resolutividade acima dos 98% respalda esta percepção.

Reiteramos que a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria devem ser constantemente assegurados, para que a mesma, em nome do TCE-SC, possa manter o atendimento aos cidadãos, com precisão e agilidade, elevando, assim, o conceito do órgão perante toda a sociedade.

#### 4 – 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)