



---

TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA  
GABINETE DA PRESIDÊNCIA  
Ouvidoria - SIC

---

# **OUVIDORIA - TCE/SC**

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Abril a Junho de 2012

## SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO .....	3
2 – ESTATÍSTICAS .....	5
2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês .....	5
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação .....	6
2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza .....	7
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 de Procedência .....	10
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem .....	12
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar .....	13
3 – CONCLUSÃO .....	15
4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC .....	16

## 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 Abril a Junho de 2012

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 256 comunicações, sendo que 229 foram concluídas e 27 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resolutividade da ordem de 84,64%.

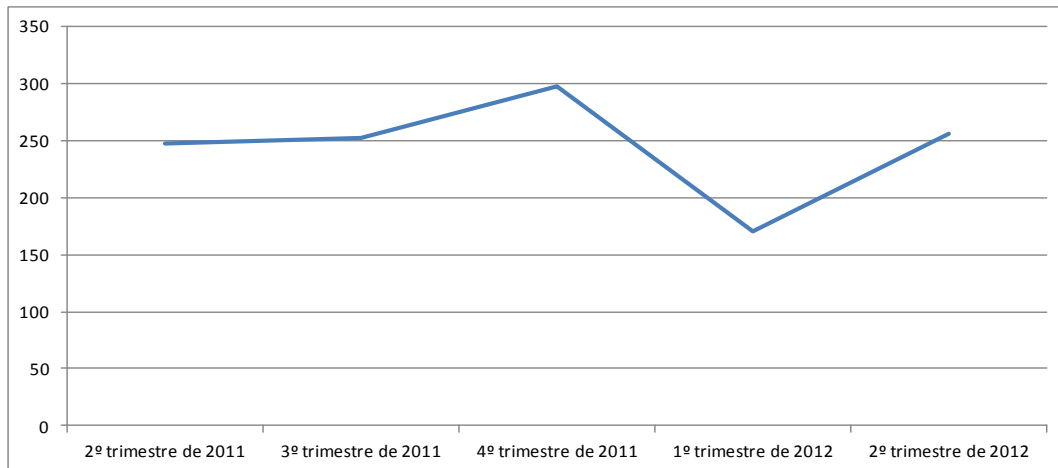
Necessário registrar que a partir do mês de junho de 2012 a Ouvidoria passou a acumular suas funções com as do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, estruturado no TCE/SC para atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública com fundamento na Lei Federal nº 12.527/2011. Esta nova função repercutiu numericamente nos dados da Ouvidoria, posto terem sido cadastradas 19 (dezenove) demandas pelo SIC.

E os números registrados no trimestre, considerando o acréscimo promovido pelas demandas do SIC, demonstram crescente participação da sociedade no exercício do controle da administração pública.

Comparativamente com os trimestres anteriores, a situação do ano de 2012 é a seguinte:

Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
2º de 2011	247	99,51 %
3º de 2011	252	96,43 %
4º de 2011	298	97,99 %
1º de 2012	170	88,35 %
2º de 2012	256	84,64 %

Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 2º trimestre de 2011 tem-se:

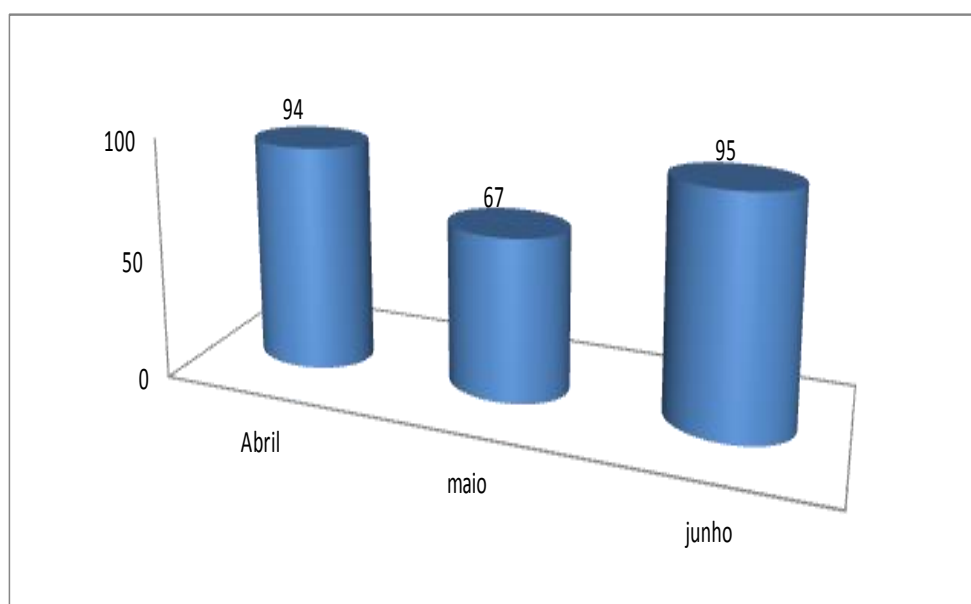


A queda do número de comunicações recebidas no primeiro trimestre de 2012 foi revertida neste segundo trimestre. Comparando o 2º trimestre de 2012 percebemos que a quantidade de comunicações foi ligeiramente superior às recebidas no mesmo período do ano de 2011.

## 2 – ESTATÍSTICAS

### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

A distribuição mensal das comunicações recebidas neste 2º trimestre de 2012 pode ser representada graficamente da seguinte forma:

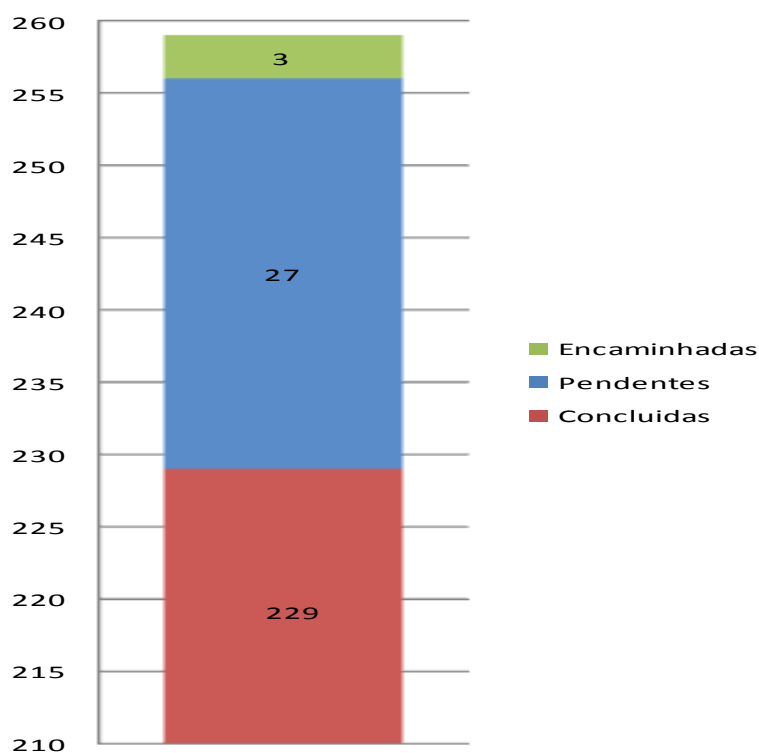


O gráfico acima demonstra que apesar da queda no mês de maio e da implementação do atendimento das demandas do SIC, houve a recuperação do número de comunicações no mês de junho, o que leva a crer que nos próximos meses do ano esses números continuarão sendo expressivos.

## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

O registro de comunicações pendentes significa apenas que as mesmas não tiveram resposta final da área técnica responsável, tendo em vista que todas as comunicações recebidas são imediatamente encaminhadas aos órgãos auxiliares do TCE/SC ou solucionadas na própria Ouvidoria.

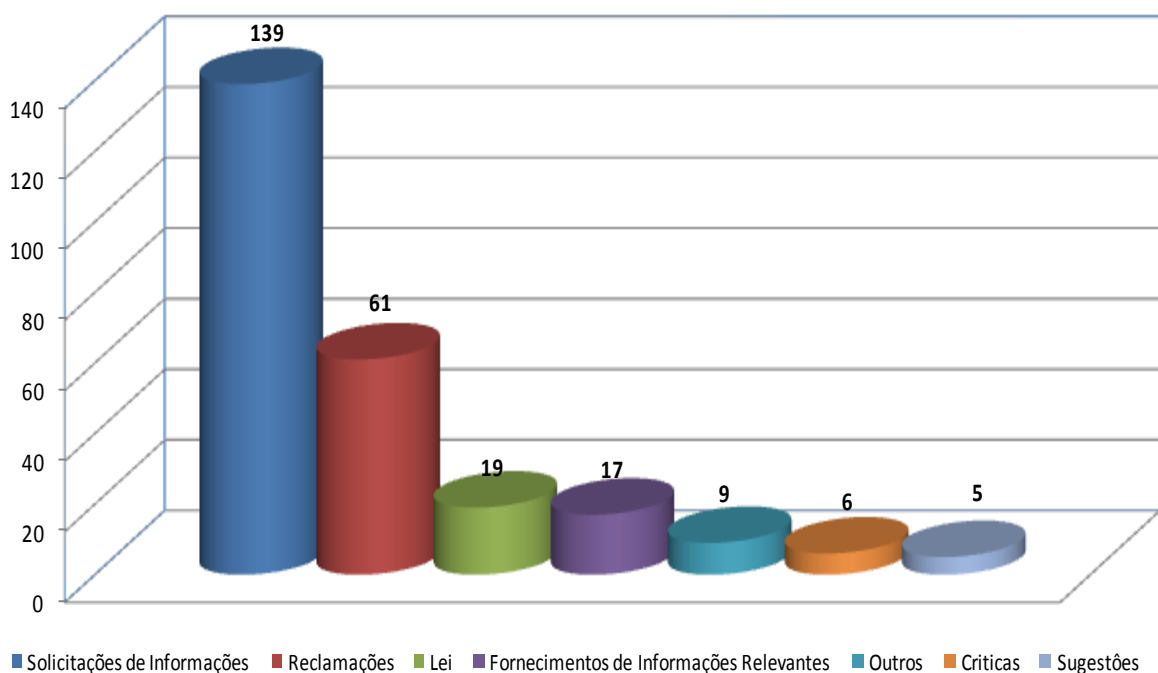
As comunicações encaminhadas são aquelas que a própria Ouvidoria aguarda alguma providência, como resposta a ofício ou complementação de informações.



### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre em pauta, quanto à natureza, cerca de 54% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral, mantendo, a maior incidência desta natureza desde o início dos trabalhos.

O gráfico apresenta uma visão sumária e abrangente das naturezas das comunicações recebidas no período, incluindo as demandas fundamentadas na Lei de Acesso à Informação - SIC.

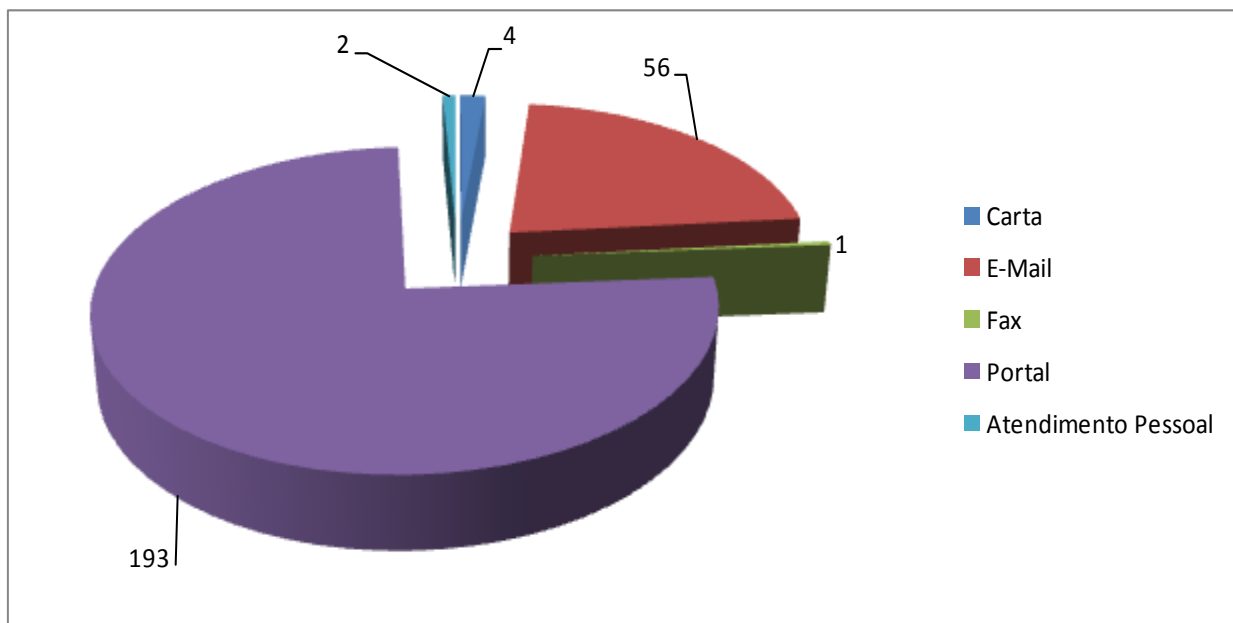


#### 2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

A maior parte das comunicações da 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)) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos.

Visualizando graficamente:





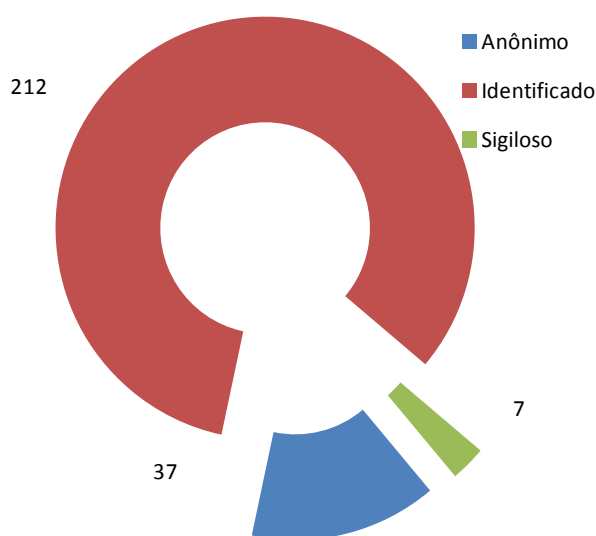
## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Mantendo a tônica dos períodos anteriores, também neste trimestre as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC foram, em sua grande maioria, identificadas pelo cidadão, perfazendo 83% do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 3%.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 14% do total no trimestre.

O gráfico abaixo evidencia os números:



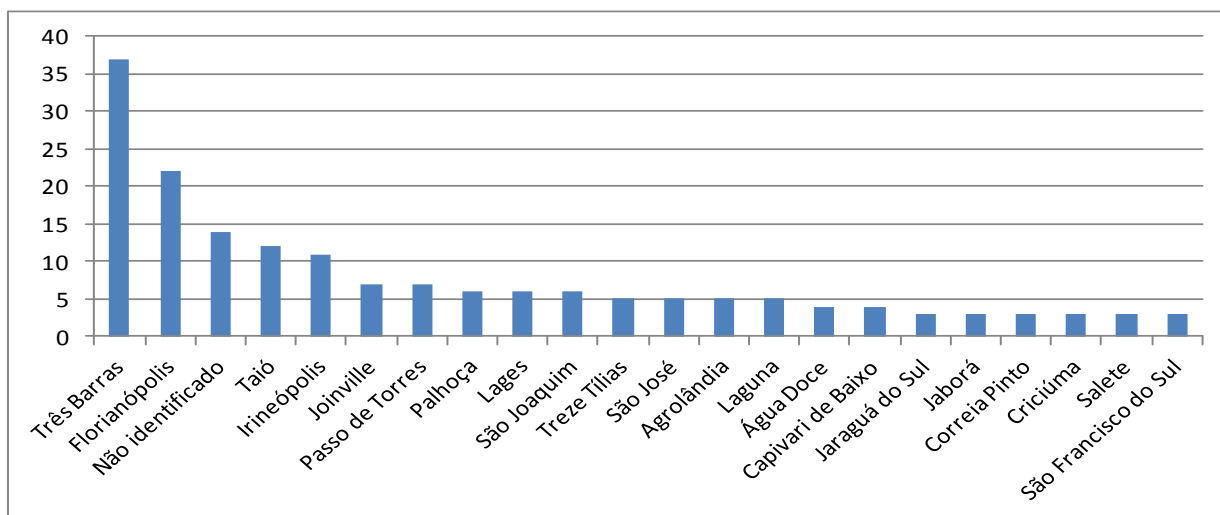
As demandas do SIC estão consideradas no gráfico acima, destacando-se que todas devem ser identificadas, ou seja, inexistente a possibilidade da solicitação de informações em anônimo ou sob sigilo.

2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

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

<b>Três Barras</b>	<b>37</b>
<b>Florianópolis</b>	<b>22</b>
<b>Não identificado</b>	<b>14</b>
<b>Taió</b>	<b>12</b>
<b>Irineópolis</b>	<b>11</b>
<b>Joinville</b>	<b>7</b>
<b>Passo de Torres</b>	<b>7</b>
<b>Palhoça</b>	<b>6</b>
<b>Lages</b>	<b>6</b>
<b>São Joaquim</b>	<b>6</b>
<b>Treze Tílias</b>	<b>5</b>
<b>São José</b>	<b>5</b>
<b>Agrolândia</b>	<b>5</b>
<b>Laguna</b>	<b>5</b>
<b>Água Doce</b>	<b>4</b>
<b>Capivari de Baixo</b>	<b>4</b>
<b>Jaraguá do Sul</b>	<b>3</b>
<b>Jaborá</b>	<b>3</b>
<b>Correia Pinto</b>	<b>3</b>
<b>Criciúma</b>	<b>3</b>
<b>Salete</b>	<b>3</b>
<b>São Francisco do Sul</b>	<b>3</b>

Para melhor visualização, a seguir, esses mesmos números serão representados graficamente:



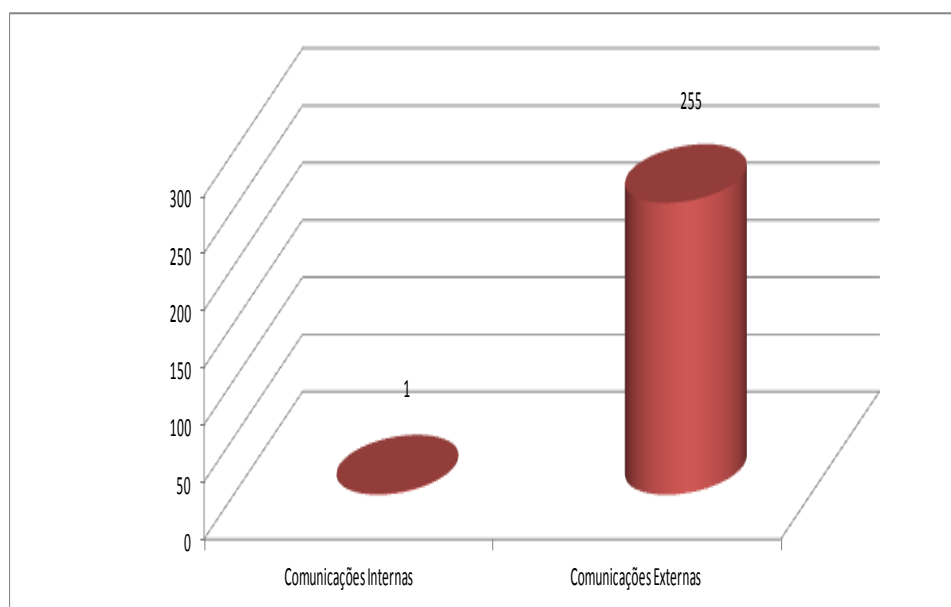
As comunicações provenientes de municípios de outros Estados da Federação estão demonstradas na tabela a seguir:

<b>Município /Estado</b>	<b>Quantidade</b>
Esteio (RS)	4
Belo Horizonte (MG)	2
Brasília (DF)	2
Castanhal (PA)	2
Recife (PE)	2
Pirpirituba (PB)	1
Rio de Janeiro (RJ)	1
Rodeio Bonito (RS)	1
Santa Fé (PR)	1
Taguatinga Norte (DF)	1
Erechim (RS)	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre foi registrada 1 (uma) comunicação de origem interna, proveniente de solicitação de informações pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Todas as demais foram de origem externa ao Tribunal de Contas e o gráfico demonstra visualmente esta situação:



Registramos que desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, apenas 3 (três) comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas.

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

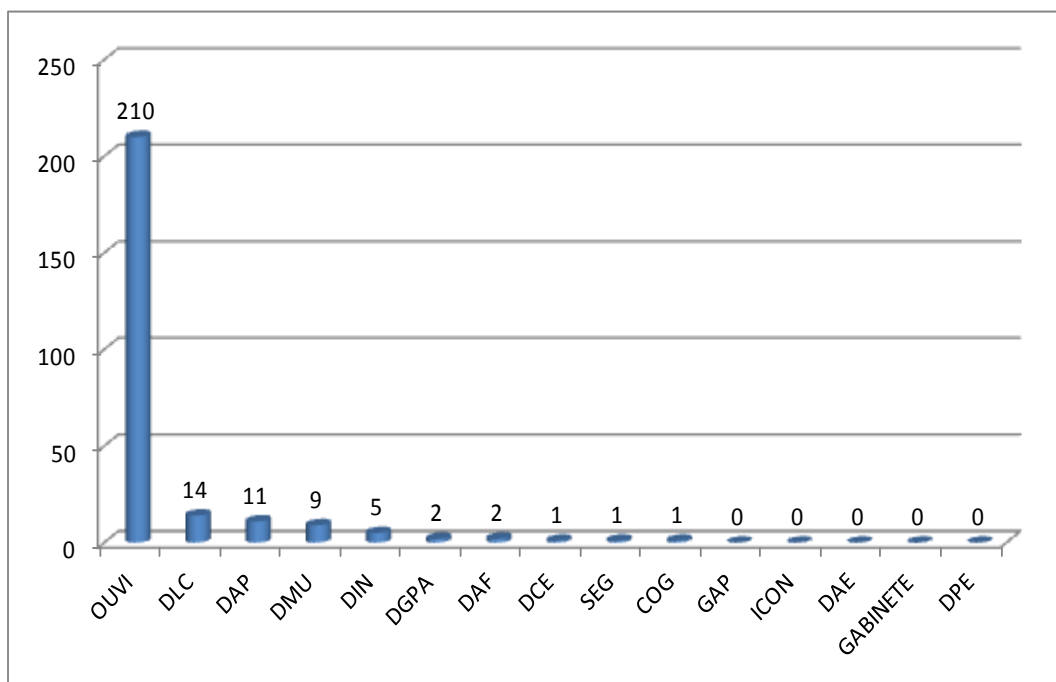
As comunicações encaminhadas para os órgãos auxiliares do TCE-SC representam aquelas que necessitam de manifestação específica das áreas internas ou ciência das mesmas, nos casos de elogios e/ou sugestões.

No segundo trimestre estavam assim representadas:

Por Diretoria / Área	Ocorrências
OUVI	210
DLC	14
DAP	11
DMU	9
DIN	5
DGPA	2
DAF	2
DCE	1
SEG	1
COG	1
GAP	0
ICON	0
DAE	0
GABINETE	0
DPE	0
<b>Total</b>	<b>256</b>

As demandas do Serviço de Informações ao Cidadão devem ser encaminhadas aos órgãos técnicos detentores da informação, só podendo ser respondidas pela Ouvidoria quando as informações estiverem disponíveis no sítio do Tribunal de Contas.

O gráfico adiante retrata a distribuição das comunicações encaminhadas no período:



As comunicações solucionadas na própria Ouvidoria se referem quase que exclusivamente a solicitações de informações cadastradas pelo sistema Ouvidoria (não SIC), quando 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, mantendo a diretriz de oferecimento de resposta o mais brevemente possível ao cidadão.

### **3 – CONCLUSÃO**

Os números atingidos ao término do 2º trimestre de 2012 permitem reiterar que a procura pela Ouvidoria do TCE-SC confirma o seu reconhecimento como legítimo canal de diálogo e interação com os cidadãos, agora mais significativamente valorizado pela assunção das funções do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, criado para dar cumprimento à Lei Federal nº 12.527/2011.

No que tange aos registros, temos certeza de que o significativo número de comunicações que foram respondidas por esta própria Ouvidoria, sem dúvida contribuiu para redução do trabalho diário realizado pelas áreas técnicas, agora necessariamente afetado pela nova natureza de demanda proveniente do SIC.

Necessário manifestar que a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria e, sobretudo agora, com as demandas do SIC, deve ser constantemente assegurado, para que esta, em nome do TCE-SC, possa manter o atendimento aos cidadãos, com precisão e agilidade, elevando assim o conceito do Tribunal perante toda sociedade.

#### 4 – EQUIPE DA OUVIDORIA - SIC DO TCE/SC

Conselheiro Wilson Rogério Wan Dall – Supervisor

Equipe:

Rafael Antonio Krebs Reginatto – AFCE / Coordenador

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana - AFCE

Maria das Graças Schütz – Apoio

Ramal: 3610

Local: Anexo do TCE/SC, Rua Anita Garibaldi, nº 417, Térreo

E-mail Ouvidoria: [ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)

E-mail SIC: [sic@tce.sc.gov.br](mailto:sic@tce.sc.gov.br)