



---

TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA  
GABINETE DA PRESIDÊNCIA  
Ouvidoria

---

# **OUVIDORIA - TCE/SC**

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

**TRIMESTRE:**

Abril a Junho de 2011

## SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO .....	3
2 – ESTATÍSTICAS .....	4
2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês .....	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 trimestre de Abril a Junho de 2011.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC recebeu 247 comunicações, sendo que 230 foram concluídas e 17 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resolutividade da ordem de 93,25% no período.

Comparativamente com os trimestres anteriores, temos a seguinte situação:

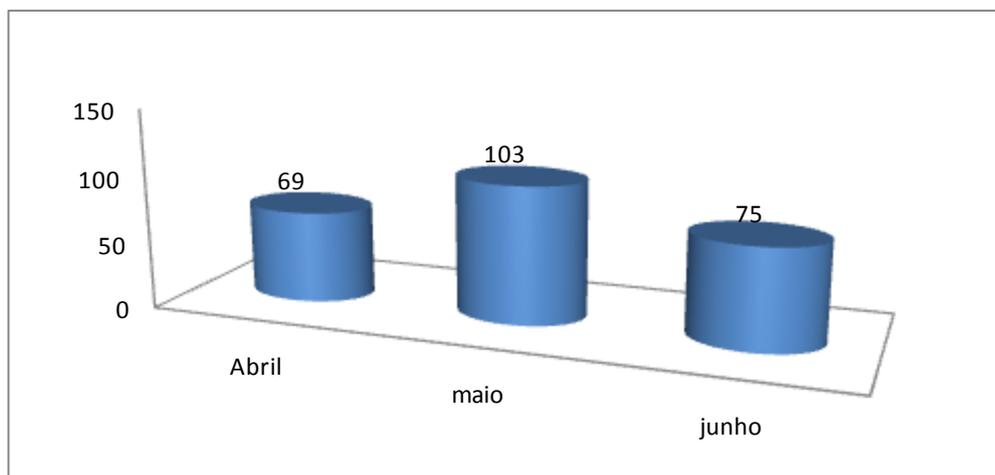
Trimestre / Ano	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º / 2010	126	86,51 %
2º / 2010	194	86,60 %
3º / 2010	190	88,42 %
4º / 2010	197	94,41 %
1º / 2011	300	93,52%
2º / 2011	247	93,25%

## 2 – ESTATÍSTICAS

### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

A distribuição mensal neste 2º Trimestre de 2011 revelou que no mês de maio ocorreu o maior número de comunicações registradas.

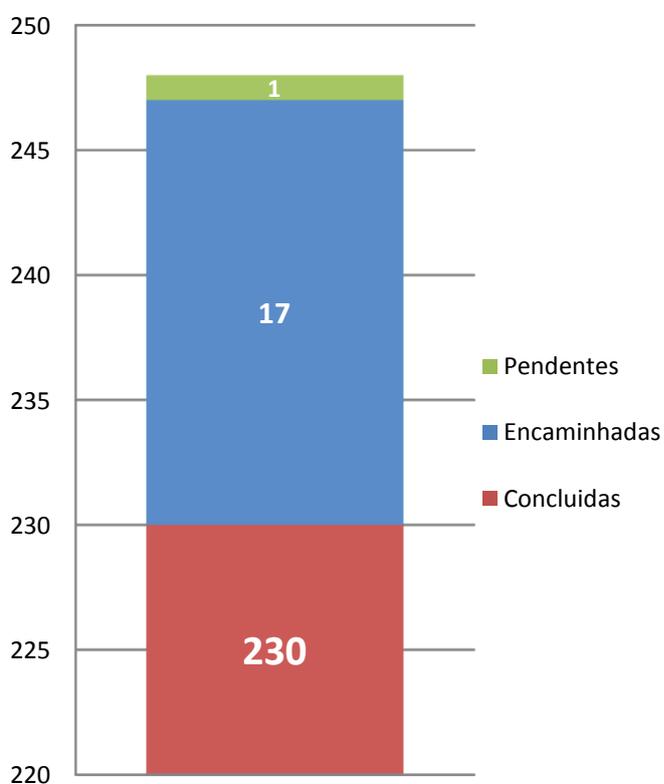
O gráfico abaixo demonstra visualmente este comportamento:



## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

Neste período restou uma comunicação como pendente, tendo em vista o seu cadastramento no último dia do mês de junho e fora do horário de expediente.

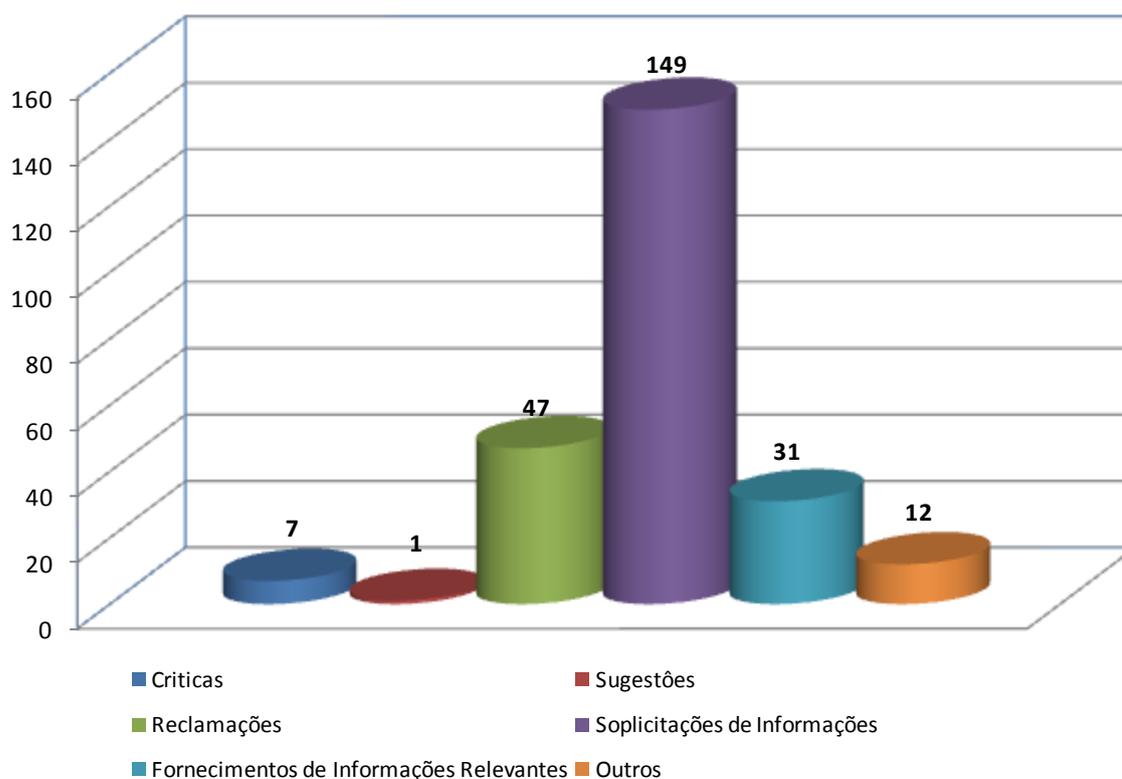
Como regra todas as comunicações recebidas são imediatamente encaminhadas aos órgãos auxiliares do TCE/SC ou solucionadas na própria Ouvidoria.



### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

Neste 2º Trimestre de 2011 cerca de 60% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações, 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.



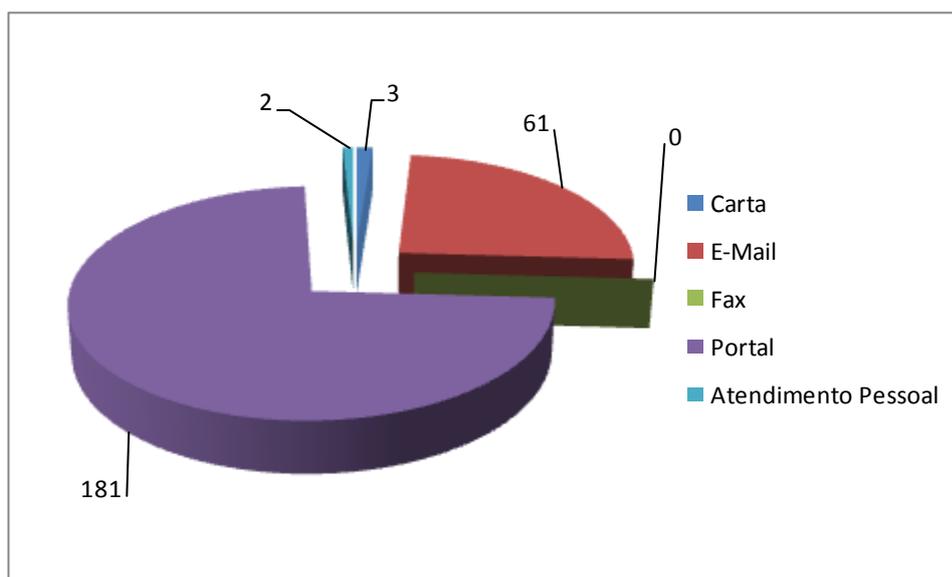
## 2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

A maior parte das comunicações da Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário Fale com a Ouvidoria, disponível no portal 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:



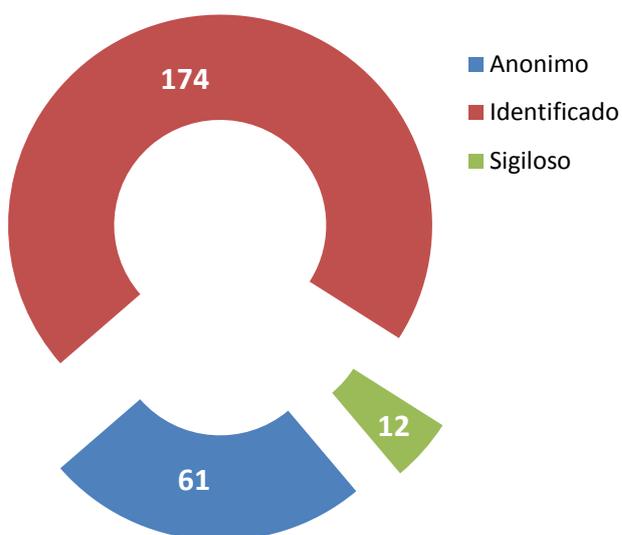
## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação.

Tal como nos períodos anteriores, neste trimestre as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC foram, em sua maioria, identificadas pelo cidadão, perfazendo 70% do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo, alcançaram quase 5% do total.

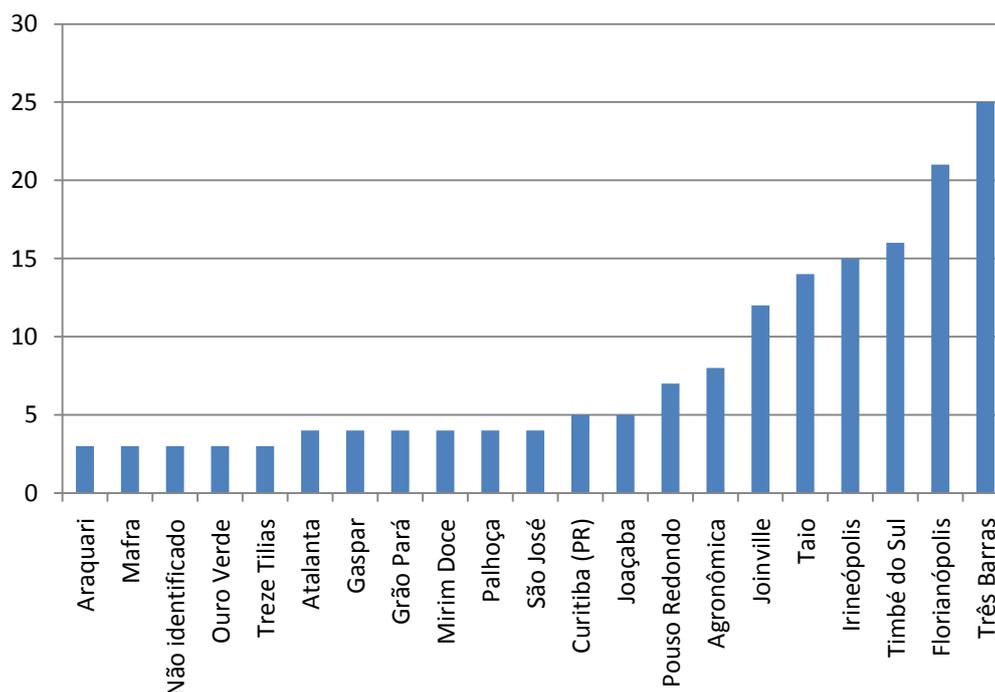
As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 25% do total no trimestre.

Visualmente temos:



2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

No período, os municípios que mais originaram comunicações no período estão demonstrados no gráfico abaixo:



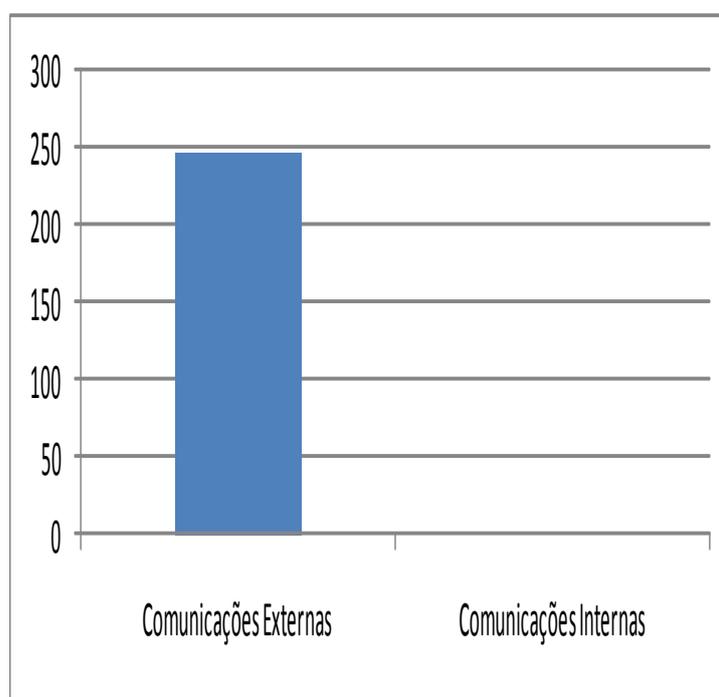
As comunicações provenientes de outros Estados da Federação, neste trimestre foram, a saber:

<b>Bahia (BA)</b>	<b>1</b>
<b>Minas Gerais (MG)</b>	<b>4</b>
<b>Paraná (PR)</b>	<b>8</b>
<b>Piauí (PI)</b>	<b>1</b>
<b>Rio de Janeiro (RJ)</b>	<b>1</b>
<b>Rio Grande do Sul (RS)</b>	<b>3</b>
<b>São Paulo (SP)</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>

## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre não foi registrada nenhuma comunicação de origem interna.

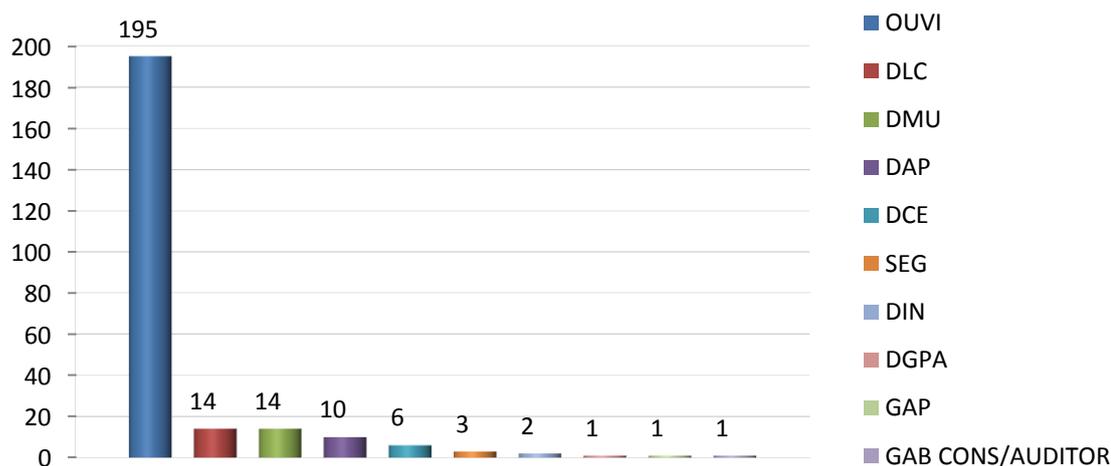
O gráfico demonstra visualmente:



## 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.

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



As comunicações solucionadas na própria Ouvidoria se referem quase que exclusivamente a solicitações de informações, 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 neste 2º trimestre de 2011, embora em quantidade menor que a registrada no primeiro trimestre, foram significativamente superiores ao mesmo período do ano anterior e seguem revelando o reconhecimento deste canal de comunicação com a sociedade.

Quanto ao atendimento às demandas temos que o índice de resolutividade manteve-se elevado, fundamentalmente em decorrência do sempre significativo número de comunicações de natureza “Solicitações de Informações”, que em sua ampla maioria são respondidas por esta própria Ouvidoria. Para a sua resolução utilizam-se diversos meios de pesquisa, como: jurisprudência do próprio TCE-SC, legislação e doutrina, além de eventuais consultas às diretorias técnicas.

A Ouvidoria, no exercício de sua função e em obediência à Resolução nº TC-28/2008, realizou o acompanhamento das comunicações e mais uma vez necessitou solicitar providências de alguns setores, a fim de atender com a maior presteza os cidadãos.

Em que pese em alguns casos depender de apuração mais complexa, destacamos que as respostas aos alertas da Ouvidoria confirmam o comprometimento das áreas técnicas, sem embargo do necessário respaldo para que esta, em nome do TCE-SC, mantenha o adequado atendimento aos cidadãos.

#### **4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC**

Auditor Cleber Muniz Gavi – Supervisor

Equipe:

Rafael Antonio Krebs Reginatto – AFCE / Coordenador

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana - AFCE

Maria das Graças Schütz

Ramal: 3610

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

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