



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Ouvidoria

OUVIDORIA - TCE/SC

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE: JAN – MAR / 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 janeiro a março de 2011.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou exatas **300 comunicações**, sendo que 242 foram concluídas e 58 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resolutividade da ordem de **80,67%**.

Os números registrados no trimestre confirmam a crescente participação da sociedade no exercício do controle da administração pública e permitem ampliar o controle sobre as contas e atos dos órgãos e entidades integrantes da administração pública jurisdicionados ao Tribunal de Contas.

Comparativamente com os trimestres anteriores, temos a seguinte situação:

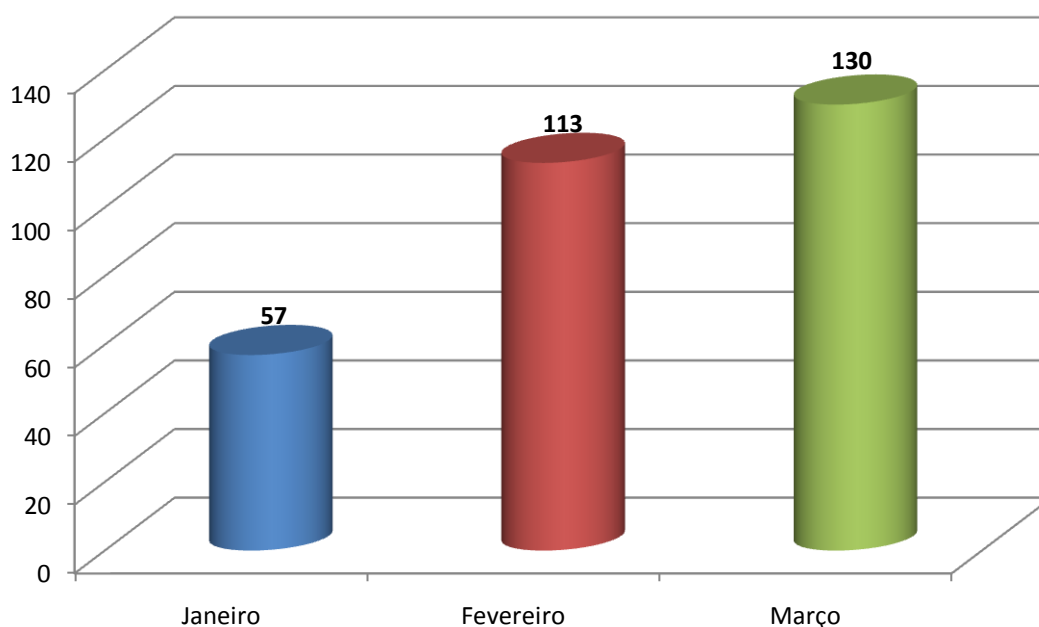
Trimestre / Ano	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º / 2010	126	86,51 %
2º / 2010	194	86,60 %
3º / 2010	190	88,42 %
4º / 2010	197	94,41 %
1º / 2011	300	80,67%

2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

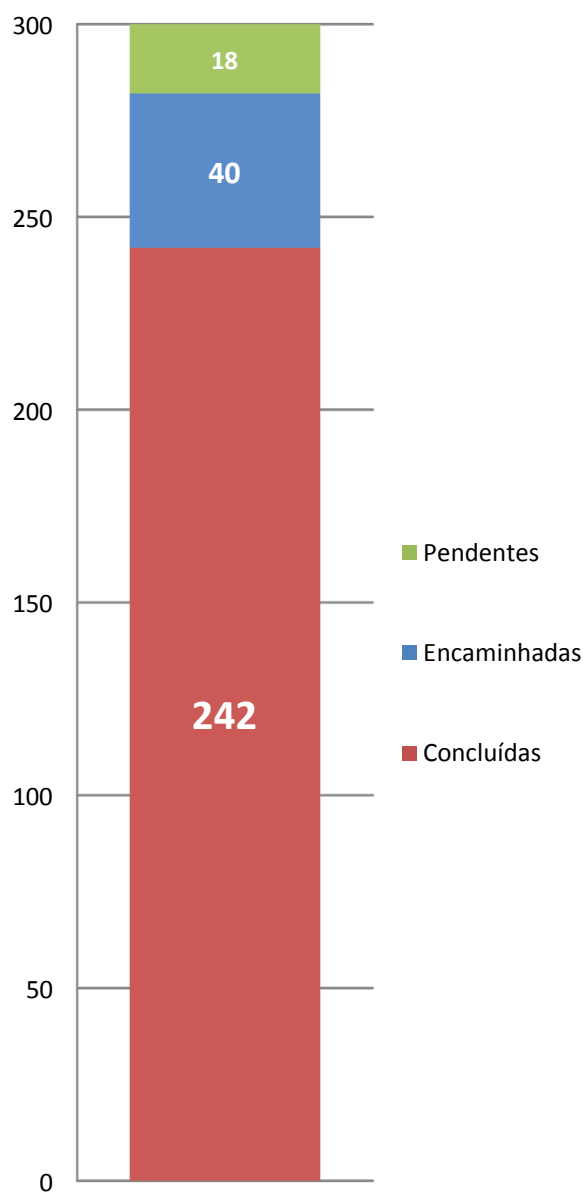
A distribuição mensal das comunicações neste 1º trimestre de 2011 revelou significativo crescimento, tendo atingido, no mês de março, o maior número de comunicações registradas em um mês desde o início do funcionamento da Ouvidoria.

O gráfico abaixo demonstra visualmente este comportamento:



2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

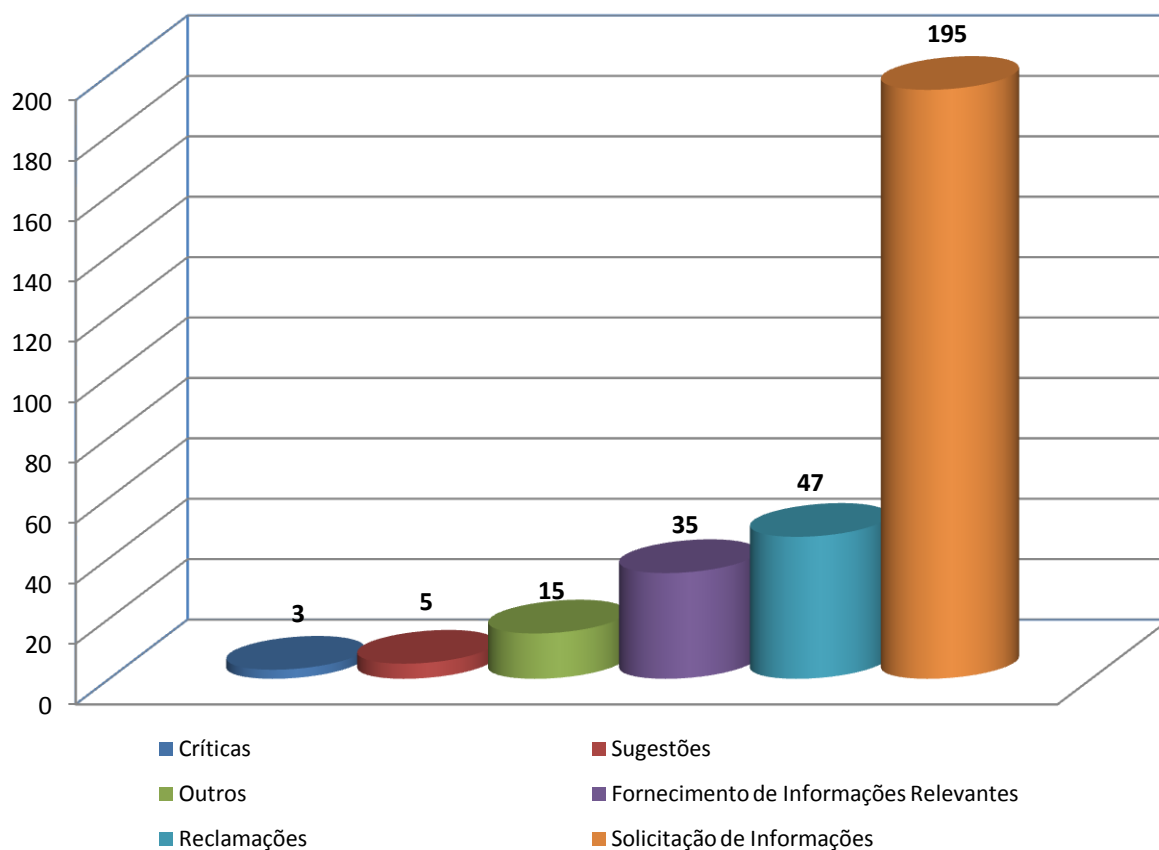
Não há registro de comunicações pendentes de tratamento tendo em vista que todas as comunicações recebidas são imediatamente encaminhadas aos órgãos auxiliares do TCE/SC ou solucionadas na própria Ouvidoria.



2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

Neste primeiro trimestre de 2011 cerca de 65% 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.

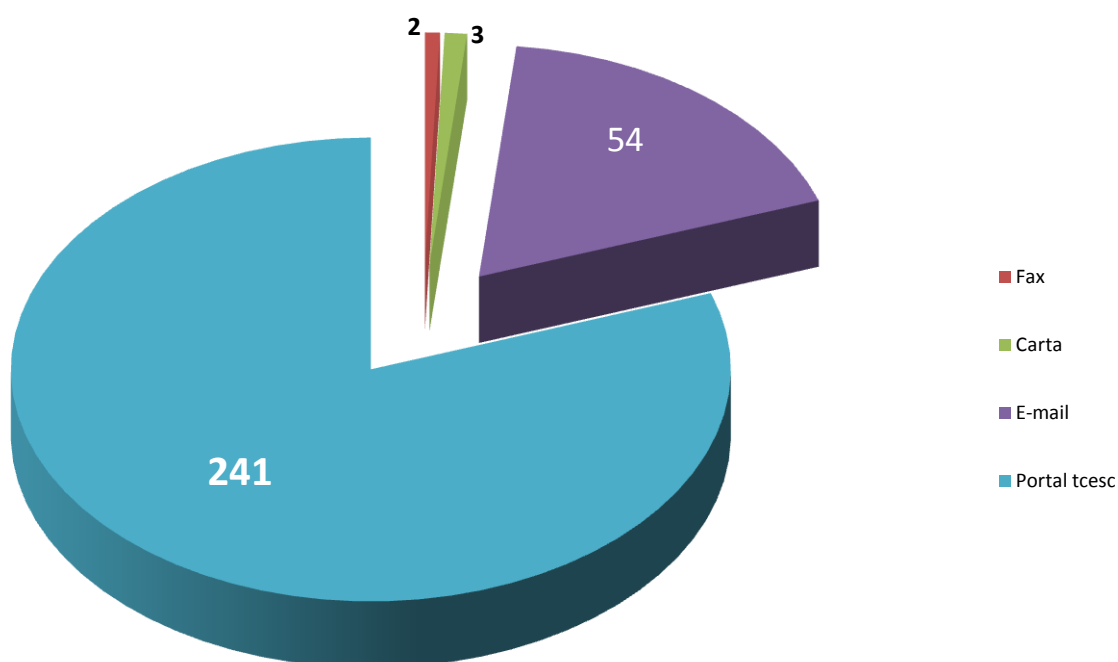


2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

A maior parte das comunicações da Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário Fale com a Ouvidoria, disponível no site do TCE-SC (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) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos.

Visualizando graficamente:



No trimestre em questão não foram recebidas comunicações por meio de atendimento pessoal.

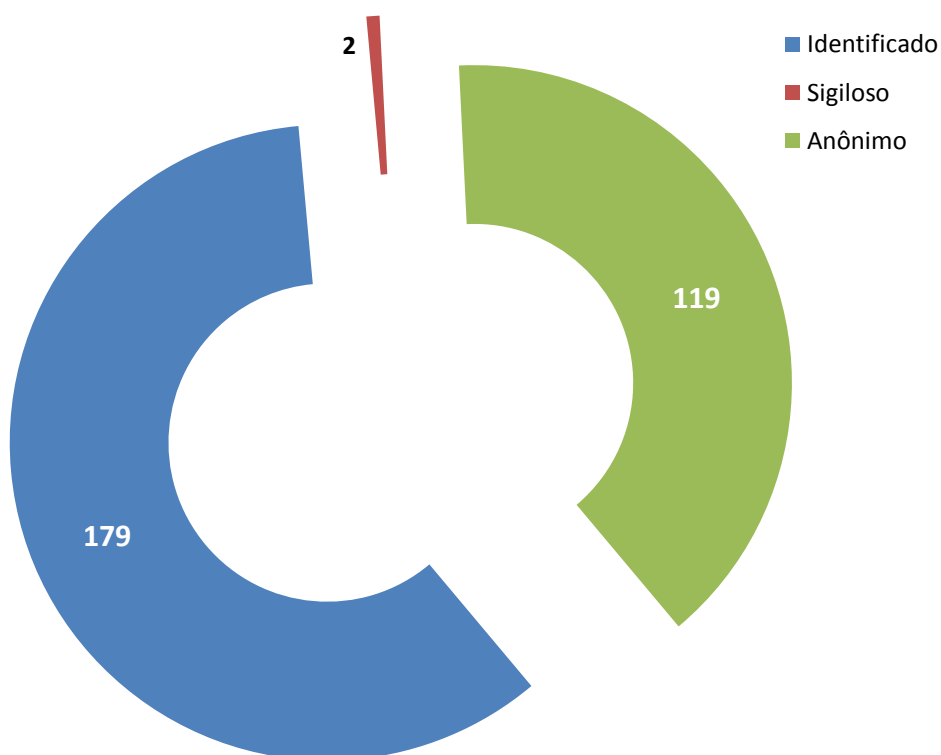
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Tal como nos períodos anteriores, neste trimestre as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC foram, em sua maioria, identificadas pelo cidadão, perfazendo 60% do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo, não alcançaram 1% do total.

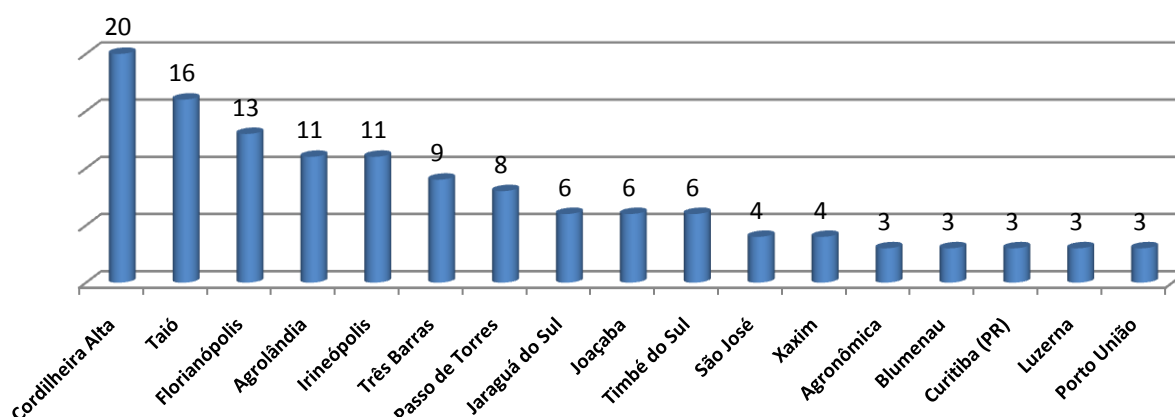
As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 40% do total no trimestre.

O gráfico abaixo evidencia os números:



2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

Em que pese o elevado número de comunicações que não indicavam a procedência (39 ao todo), os municípios que mais originaram comunicações no período estão demonstrados no gráfico abaixo:



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

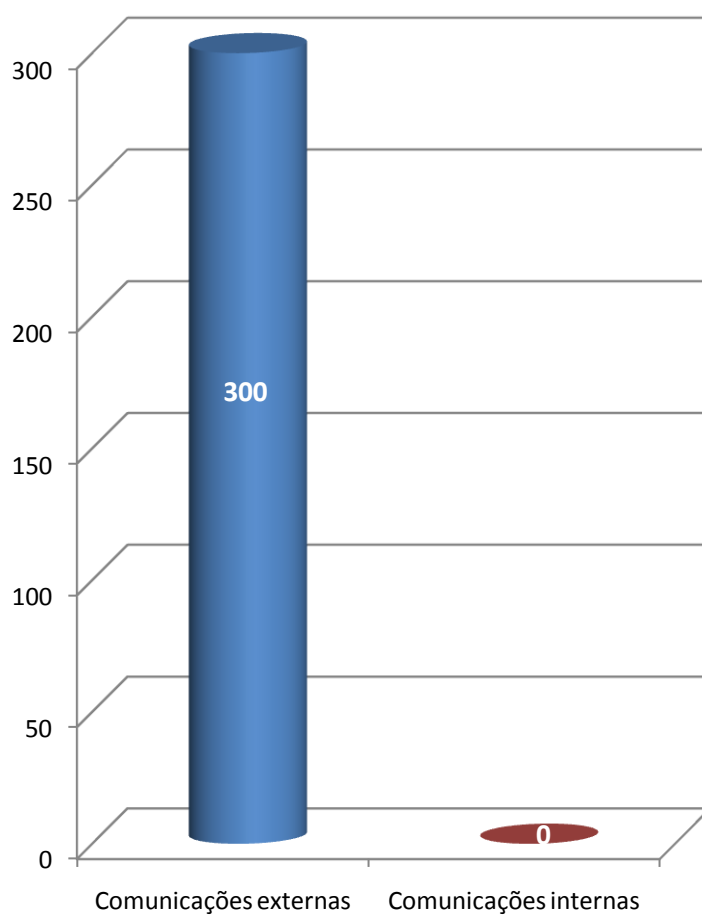
Unidade da Federação	Quantidade
Paraná	6
Rio Grande do Sul	4
Minas Gerais	2
Tocantins	2
São Paulo	1
Sergipe	1
Paraíba	1
Distrito Federal	1

Neste período a Ouvidoria também registrou uma comunicação proveniente de Nova Iorque, Estados Unidos da América.

2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre não foi registrada nenhuma comunicação de origem interna.

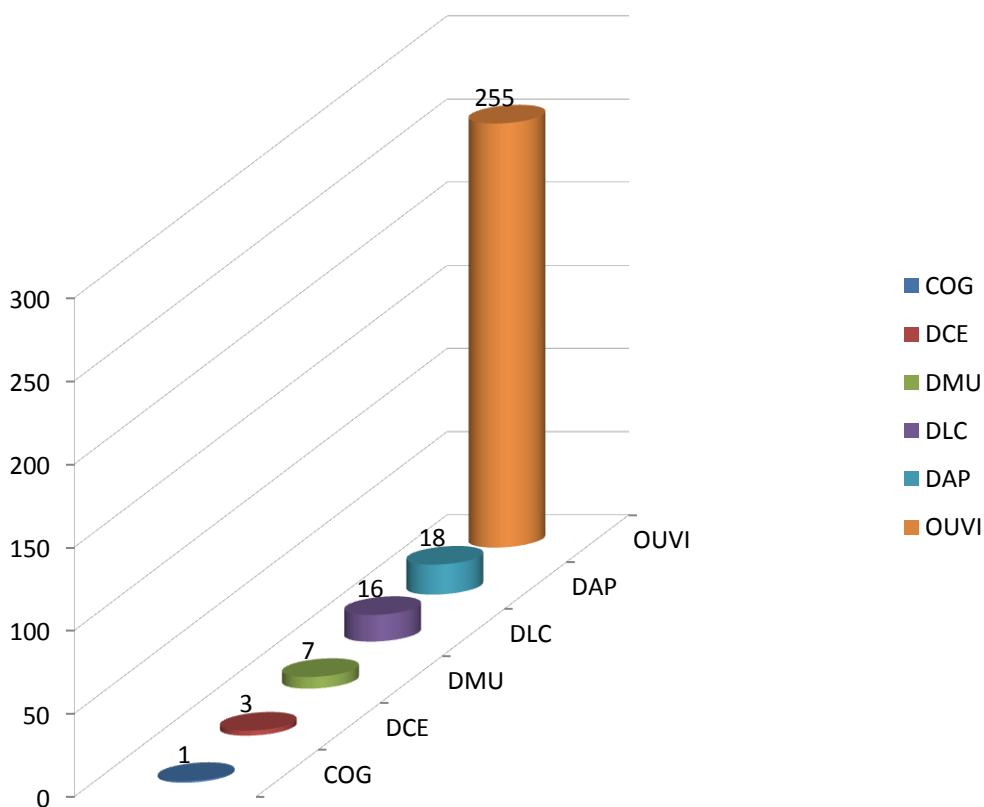
O gráfico demonstra visualmente:



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 1º trimestre de 2011 permitem-nos concluir cada vez mais que a procura pela Ouvidoria do TCE-SC confirma o seu reconhecimento como legítimo canal de diálogo e interação com os cidadãos.

Verificou-se o aumento na demanda de comunicações do tipo “Reclamações” e “Fornecimento de Informações Relevantes”, o que fez com que o índice de resolutividade não mantivesse os números dos trimestres imediatamente anteriores. Isto ocorre porque nestes casos as comunicações são redirecionadas às áreas técnicas do Tribunal de Contas e, normalmente, demandam ações investigativas que levam certo tempo.

As comunicações de natureza “Solicitações de Informações” em sua ampla maioria são respondidas por esta própria Ouvidoria, que se utiliza de 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, teve que reiterar as providências que deveriam ser adotadas por alguns setores, a fim de atender com a maior presteza os cidadãos.

De todo modo, mesmo com a mudança ocorrida em diversos setores, é sensível o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria, 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 Schutz

Ramal: 3610

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

E-mail: ouvidoria@tce.sc.gov.br