

# **OUVIDORIA - TCE/SC**

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Julho a Setembro 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 – 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 Julho a Setembro de 2013.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 364 comunicações, sendo que foram concluídas 336 e 28 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de 92,31%.

As médias de resolutividade, desde o 3º trimestre de 2011, estão representadas no quadro abaixo:

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre

Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
3º de 2011	252	96,43 %
4º de 2011	298	97,99 %
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 %

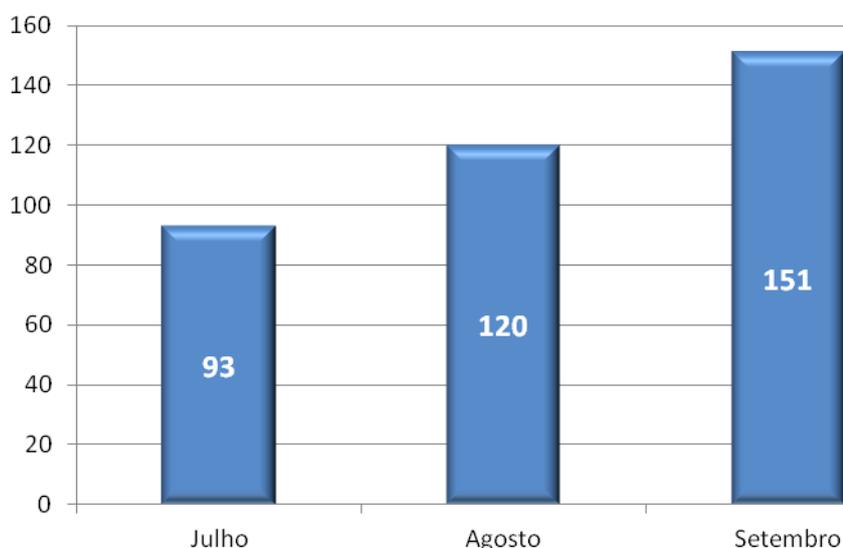
Do quadro acima se extrai que mais de 90% dos cidadãos que procuram a Ouvidoria tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio trimestre, o que inegavelmente reflete em mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade.

O acréscimo numérico das comunicações recebidas no período, provável fruto da divulgação dos serviços da Ouvidoria no XV Ciclo de Estudos, reafirma o interesse da sociedade no exercício do controle dos órgãos e entidades integrantes da administração pública jurisdicionados ao Tribunal de Contas.

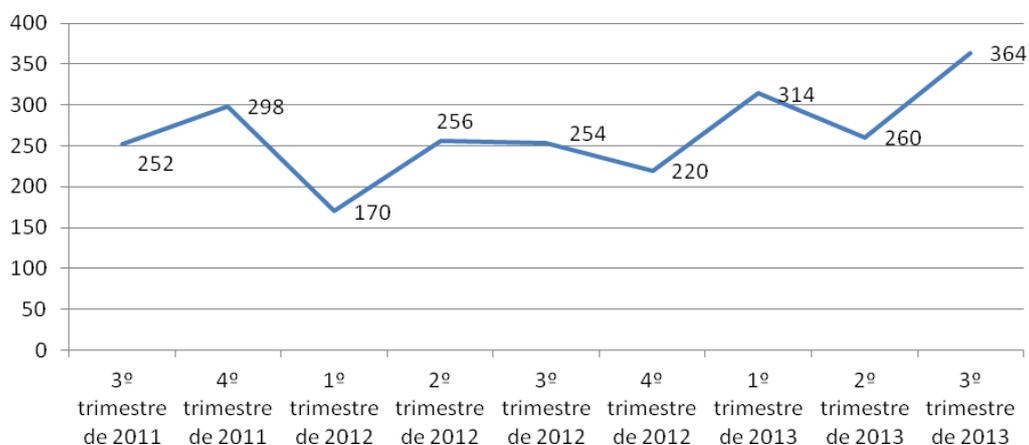
## 2 – ESTATÍSTICAS

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

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de julho a setembro pode ser representada graficamente da seguinte forma:



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 3º trimestre de 2011 tem-se:

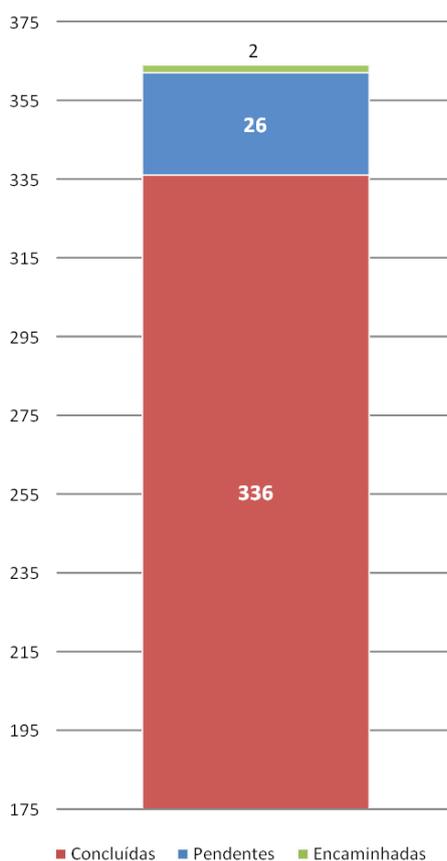


## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (26) 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.

As comunicações encaminhadas (2) referem-se àquelas que estão 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 (336) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



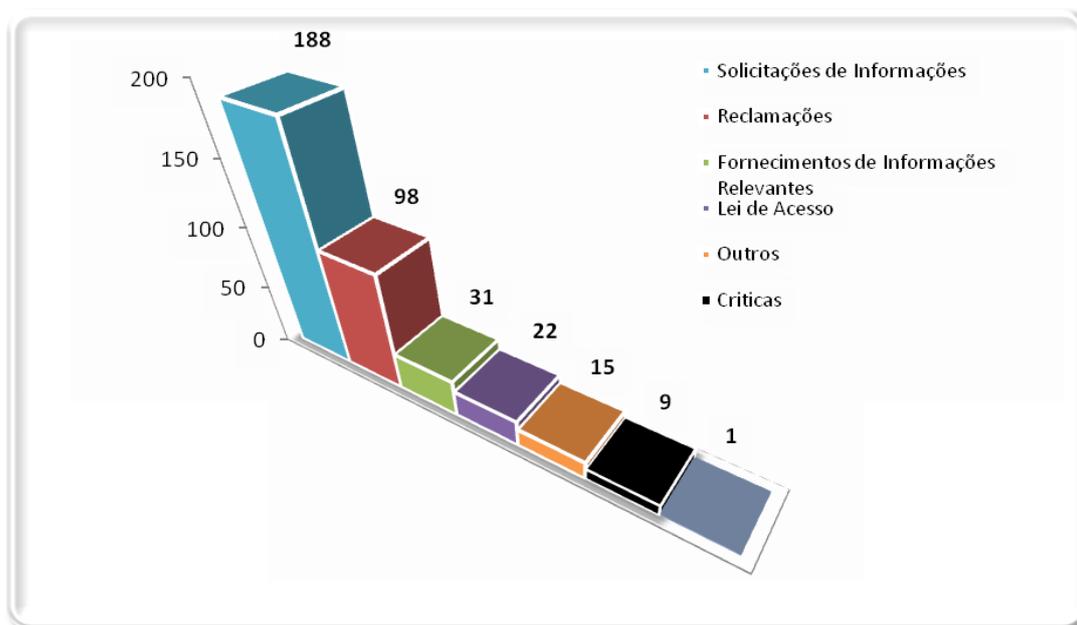
### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre, quanto à natureza, 51,65% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral (188), mantendo, a maior incidência desta desde o início dos trabalhos.

As comunicações recebidas como “reclamações” (98), atingiram um índice de 26,92 %

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram o número de 22, representaram 6,04 % de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Graficamente:



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

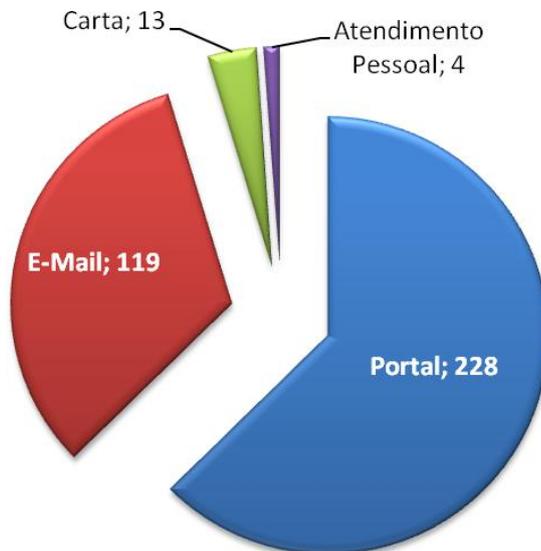
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC ([www.tce.sc.gov.br](http://www.tce.sc.gov.br)). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo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

No trimestre de Julho a Setembro de 2013 as comunicações enviadas através do Portal (228 ) representaram 62,64 % 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 119 comunicações no trimestre, representando 32,69 % das comunicações.

Por carta foram remetidas 13 comunicações representando 3,57 % do total das comunicações enviadas ao Tribunal. Foram em número de quatro os atendimentos pessoais realizados no período.

Visualizando graficamente:



No período nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por Fax.

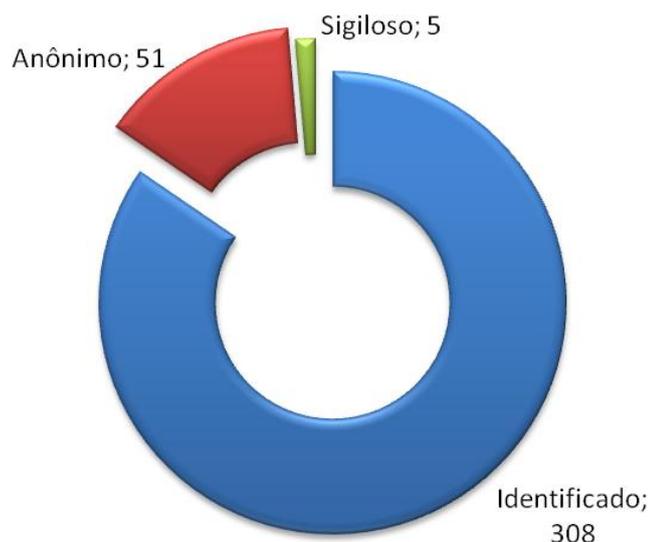
## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 84,62% do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 14,01% do total no trimestre.

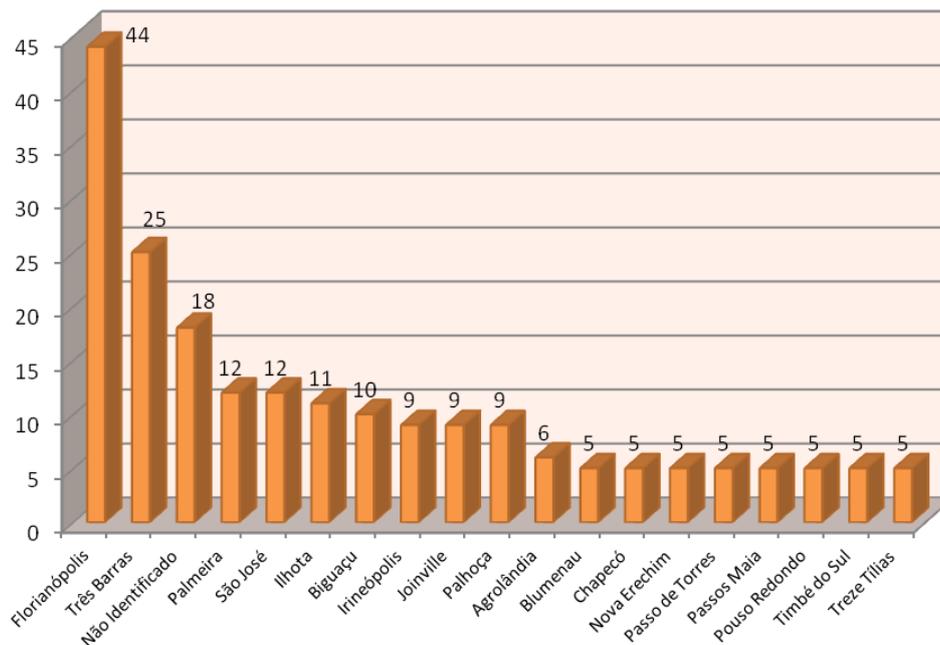
As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 1,37% .

O gráfico abaixo evidencia os números:

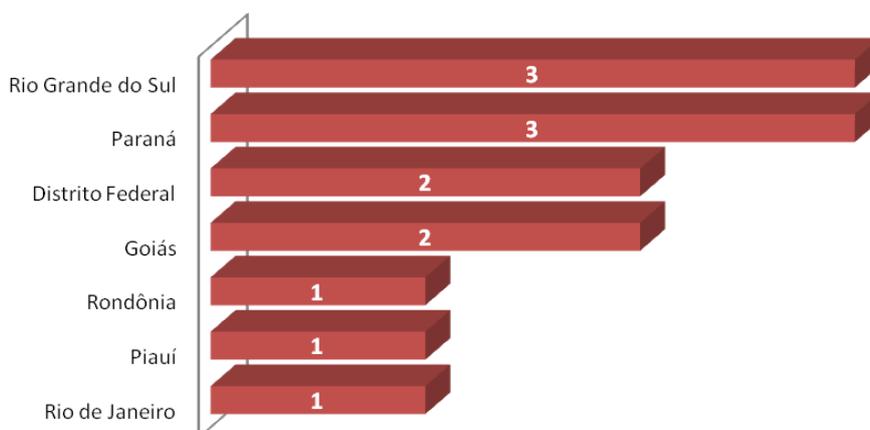


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

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

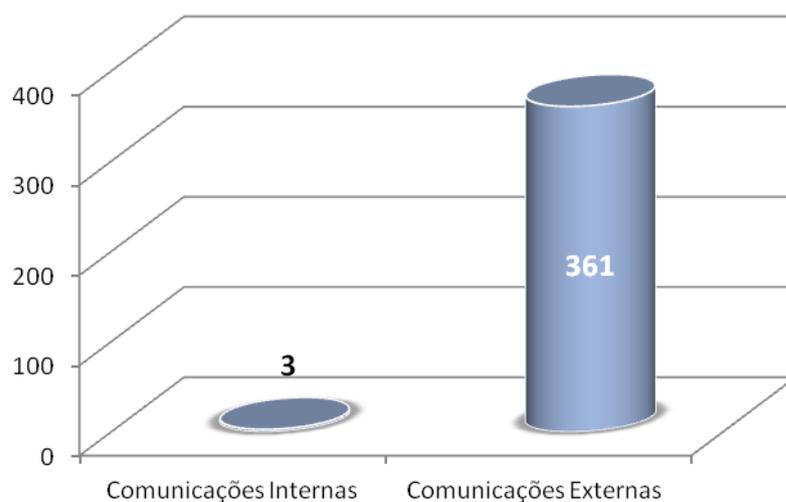


As comunicações provenientes de outros Estados da Federação foram as seguintes:



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre foram registradas três comunicações internas e 361 de origem externa, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



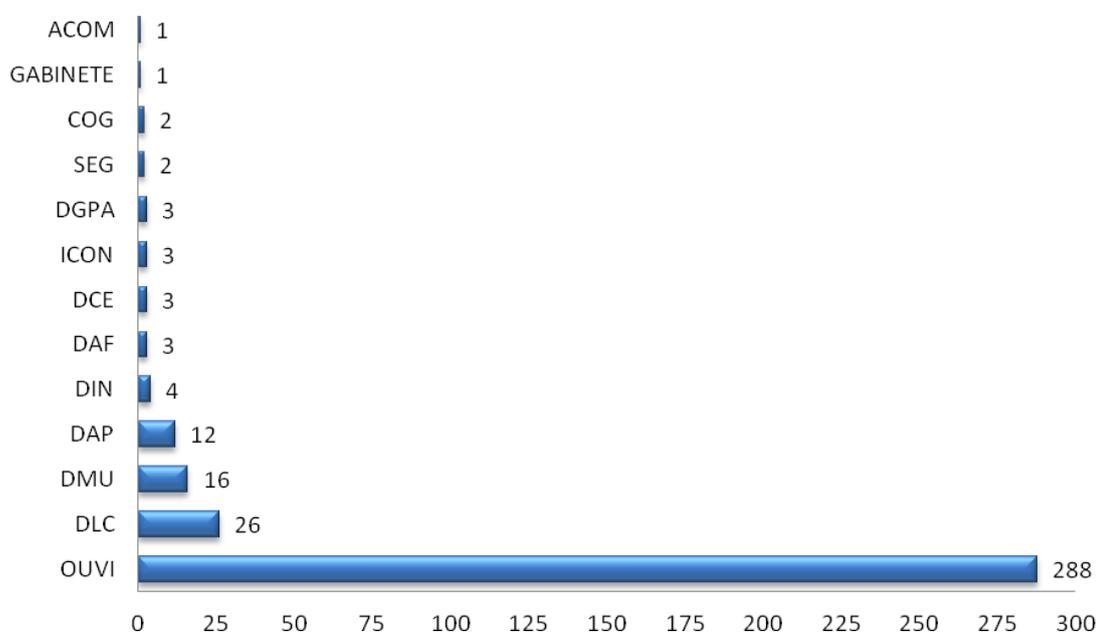
Dado curioso é que desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, apenas oito comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas, num total de 3948 recebidas até 30 de setembro de 2013.

## 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 40% sobre o trimestre imediatamente anterior e provavelmente refletem a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria na ocasião do XV Ciclo de Estudos de Controle Público da Administração Municipal, entre julho e agosto do corrente 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 90% 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)