



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
EXERCÍCIO DE 2022

## SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO .....	3
2 – ESTATÍSTICAS .....	4
2.1 – Gráfico 1 – Média de Comunicações Recebidas .....	4
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Trimestre .....	4
2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Exercício .....	5
2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Situação .....	5
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Natureza .....	6
2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Forma de Contato .....	7
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Identificação .....	8
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Município de Procedência .....	9
2.9 – Gráfico 9 – Comunicações de Outras Unidades da Federação .....	10
2.10 – Gráfico 10 – Comunicações por Origem .....	11
2.11 – Gráfico 11 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar .....	12
3 – CONCLUSÃO .....	13
4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC .....	14

## 1 – APRESENTAÇÃO

Este relatório sintetiza os principais dados estatísticos da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina durante o ano de 2019, e objetiva atender ao disposto no inciso XI do artigo 4º da Resolução nº TC-28/2008, de 30 de julho de 2008, que prevê a elaboração de relatórios de atividades.

Nesse exercício, a Ouvidoria registrou 1726 comunicações, sendo que foram concluídas 1676 e 50 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resposta na ordem de 97,12%.

As médias de resposta por trimestre e anual estão representadas no quadro abaixo:

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre e total anual

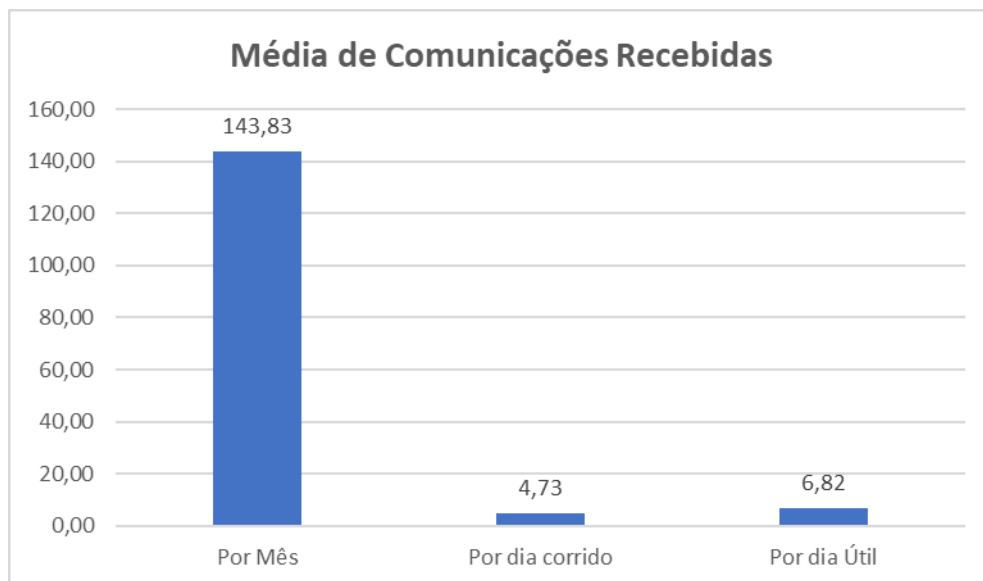
Trimestre	Comunicações recebidas	Comunicações resolvidas	Índice de resolatividade (%)	
1º de 2022	442	436	98,64%	<b>97,12%</b>
2º de 2022	434	424	97,70%	
3º de 2022	516	494	95,74%	
4º de 2022	334	322	96,41%	
<b>ANUAL</b>	<b>1726</b>	<b>1676</b>	<b>97,12%</b>	

Do quadro acima se extrai que 97,12% das demandas que foram recepcionadas pela Ouvidoria em 2022 tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio exercício.

## 2 – ESTATÍSTICAS

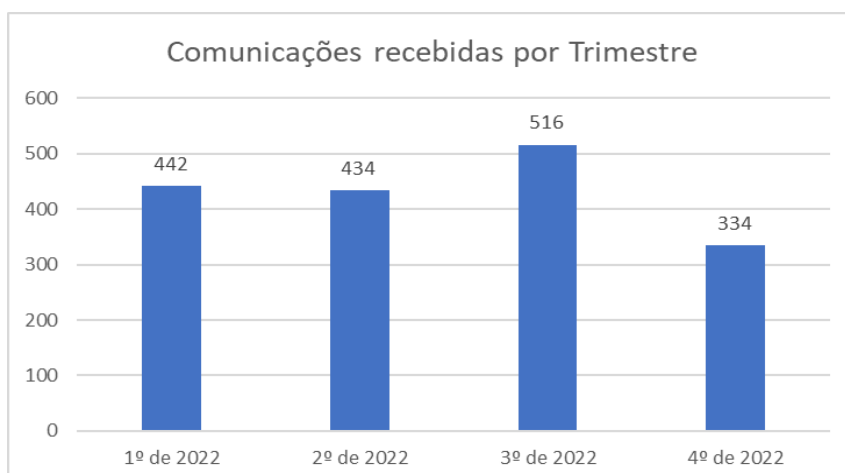
### 2.1 – Gráfico 1 – Média de Comunicações Recebidas

Com base nos dados expostos no Quadro 1, as médias de comunicações recebidas por mês e por dia, em 2022, são as demonstradas no gráfico abaixo:



### 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas por trimestre em 2022 pode ser representada graficamente da seguinte forma:



### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Exercício

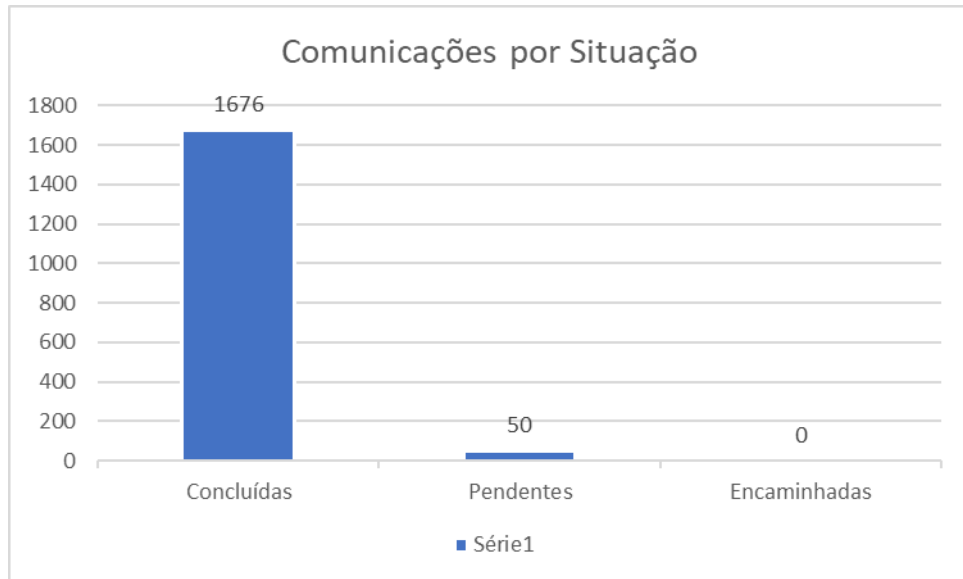
Desde o início dos trabalhos, em 2009 até 31/12/2022, a Ouvidoria registrou 14.737 comunicações, cuja distribuição por exercício é demonstrada no gráfico abaixo:



### 2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (50) 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 demandam providências investigativas.

A comunicações concluídas (1676) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e encerradas dentro do exercício de 2022.



## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Natureza

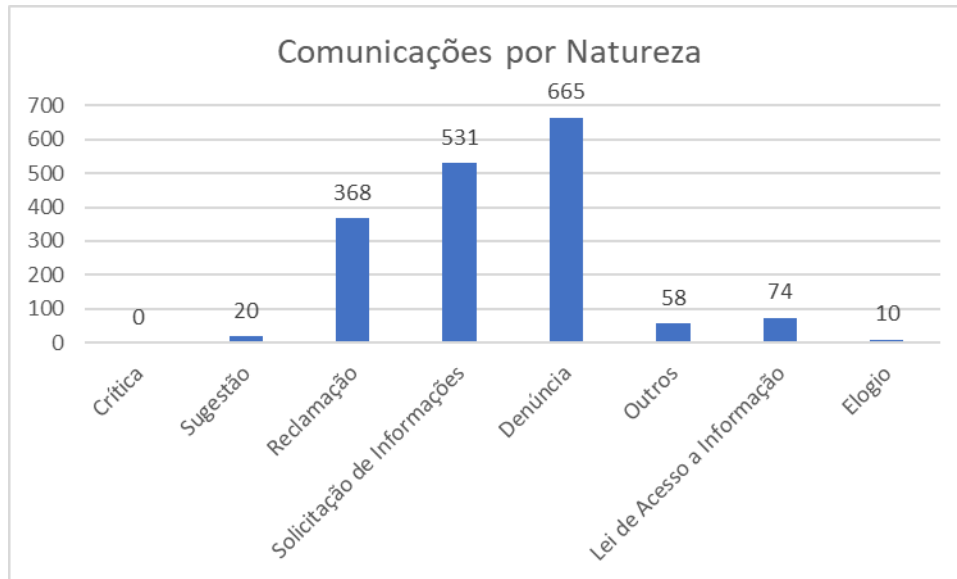
No exercício, quanto à natureza, 30,76% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral, mantendo, a maior incidência desta desde o início dos trabalhos.

As comunicações cadastradas como “reclamações”, atingiram um índice de 21,32%.

As denúncias foram da ordem de 38,53% do total.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação representaram, no exercício, 4,29% de todas as comunicações recebidas.

As críticas, sugestões, elogio e outras sem classificação, representam 5,1% do total e que completam os números atingidos em 2022, que graficamente é representado da seguinte forma:



## 2.6 – Gráfico 6 – 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.tcesc.tc.br](http://www.tcesc.tc.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 2022, as comunicações enviadas através do Portal (1253) representaram 72,60% das comunicações recebidas.

O correio eletrônico ([ouvidoria@tcesc.tc.br](mailto:ouvidoria@tcesc.tc.br)) foi a forma segunda forma mais utilizada de contato dos cidadãos, com 356 comunicações no exercício, representando 20,63% das comunicações.

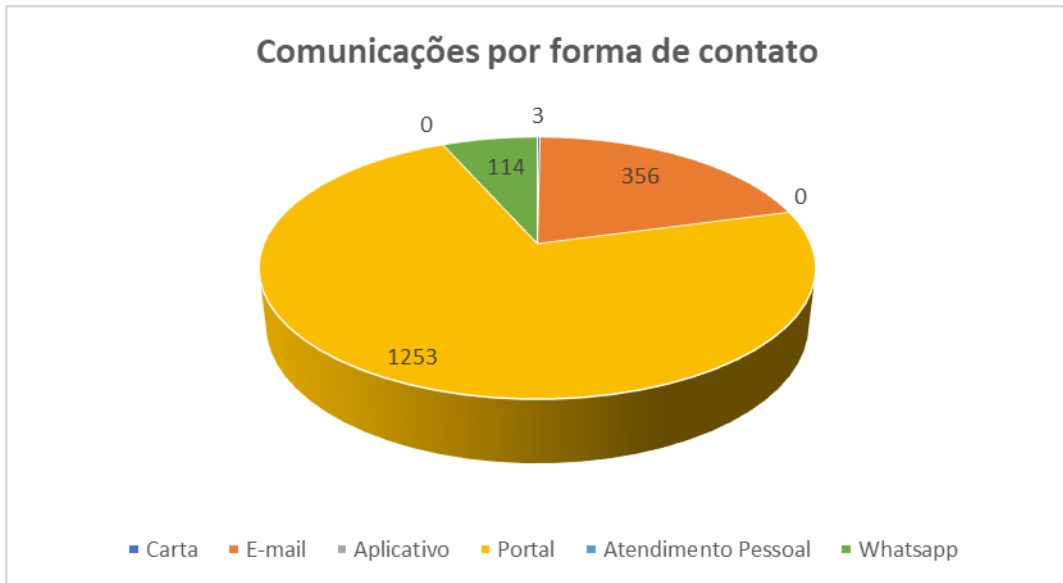
Por meio do WhatsApp foram remetidas 114 comunicações, representando 6,60% do total.

Por carta, foram remetidas 3 comunicações, representando 0,17% do total das comunicações enviadas ao Tribunal.

Não houve atendimento presencial no período bem como nenhuma comunicação via aplicativo.

Visualizando graficamente:





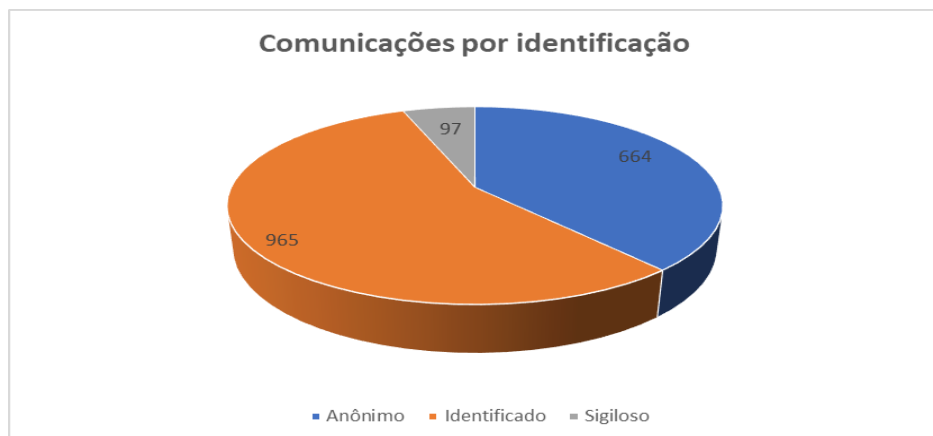
## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão (965), perfazendo 55,91% do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima (664), perfizeram 38,47% do total no exercício de 2022.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo (97), representaram 5,62%.

O gráfico abaixo evidencia os números absolutos:

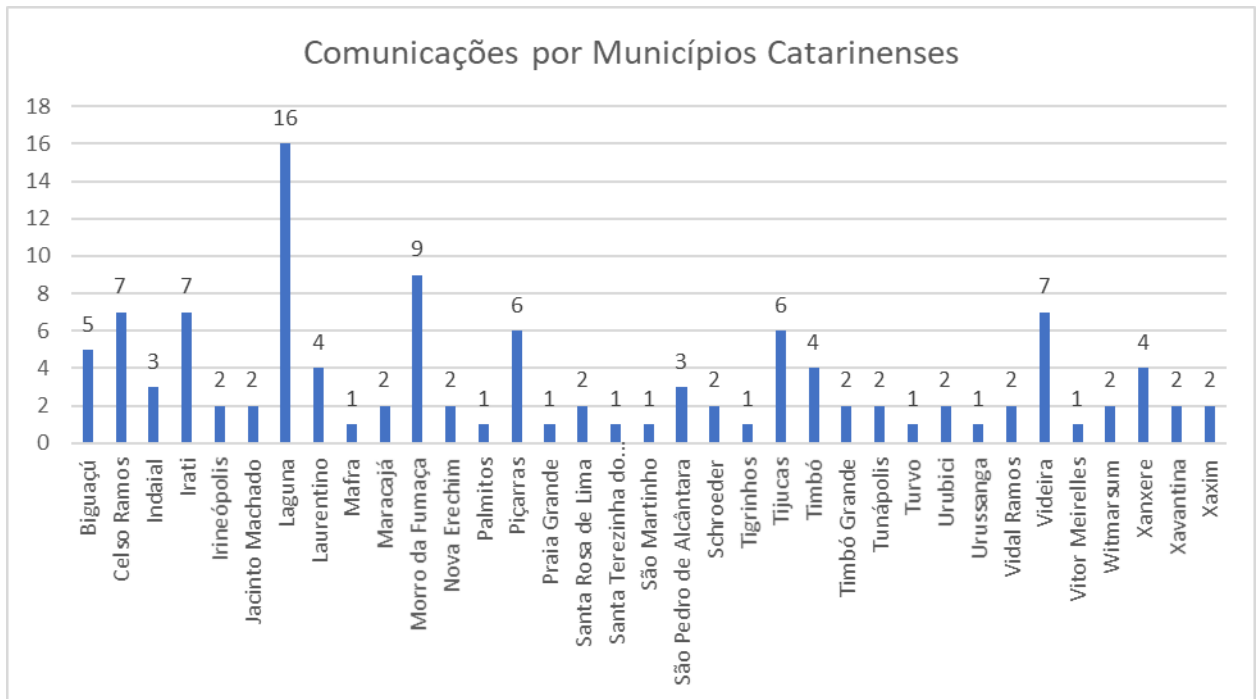




Lembrando que conforme exigido pela Lei nº 12.527/2011, as comunicações fundamentadas na Lei de Acesso à Informação devem ser todas identificadas.

2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Município de Procedência

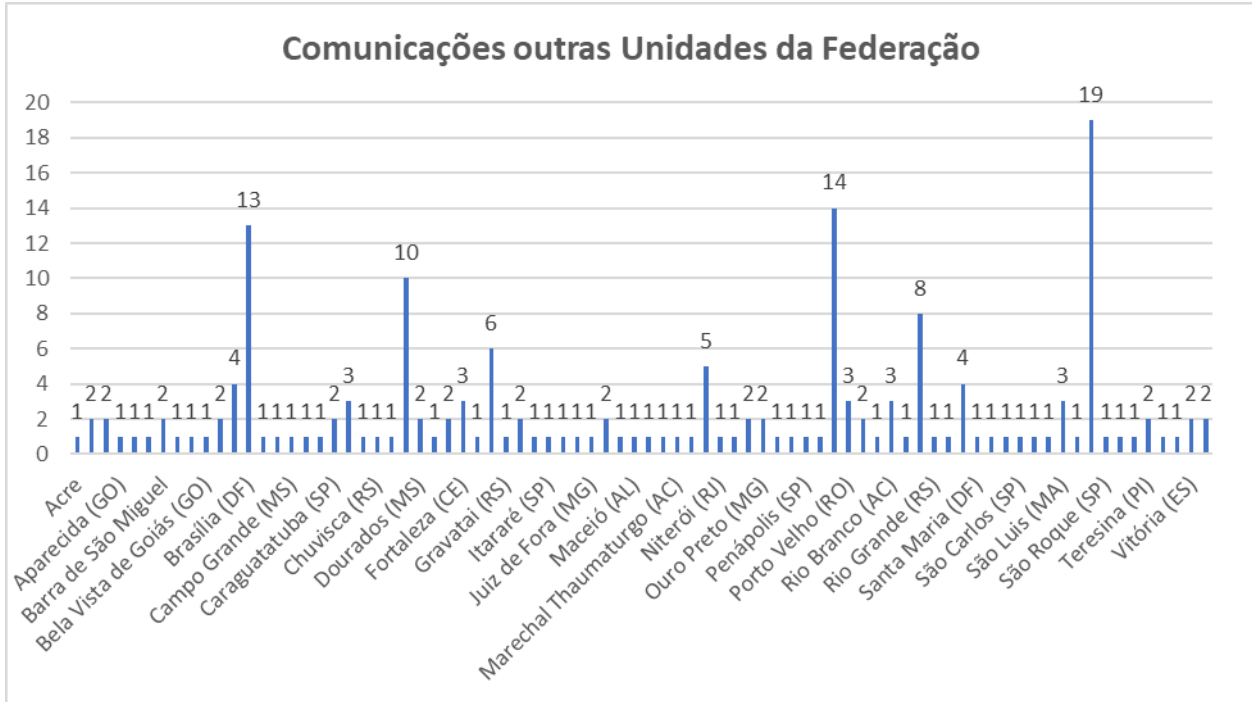
Os municípios de onde mais originaram as comunicações (1547) no exercício de 2022 estão demonstrados, por amostragem, no gráfico abaixo:



Registra-se, ainda, que 354 comunicações foram cadastradas como “Não Identificado”, ou seja, sem identificação do município de procedência.

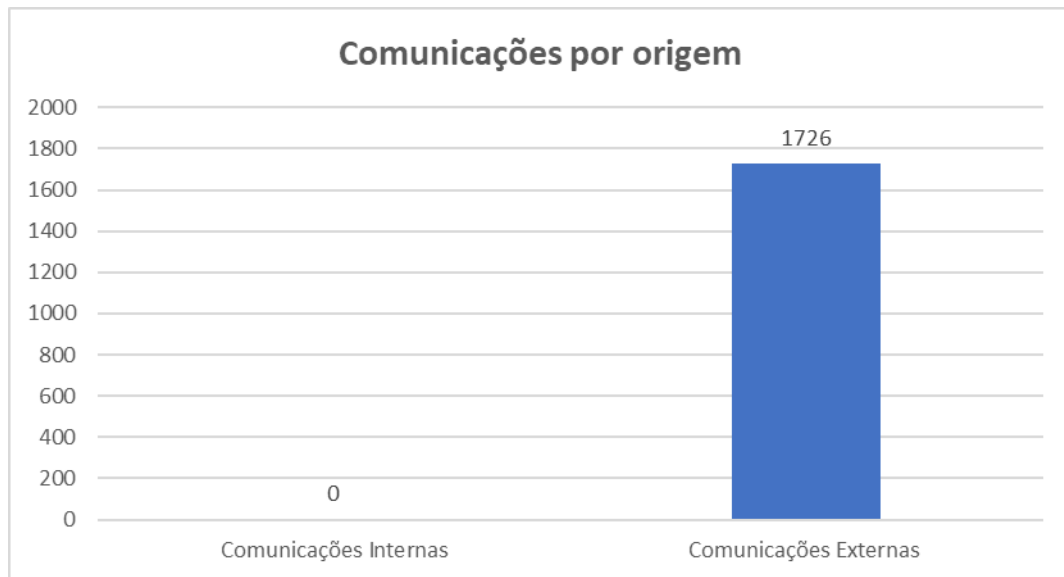
2.9 – Gráfico 9 – Comunicações de Outras Unidades da Federação

As comunicações provenientes de outros Estados e do Distrito Federal em 2022 totalizaram 179 e foram, na forma de amostragem, assim distribuídas:



## 2.10 – Gráfico 10 – Comunicações por Origem

Neste exercício, 1726 comunicações são de origem externa, conforme demonstra-se gráfico abaixo:



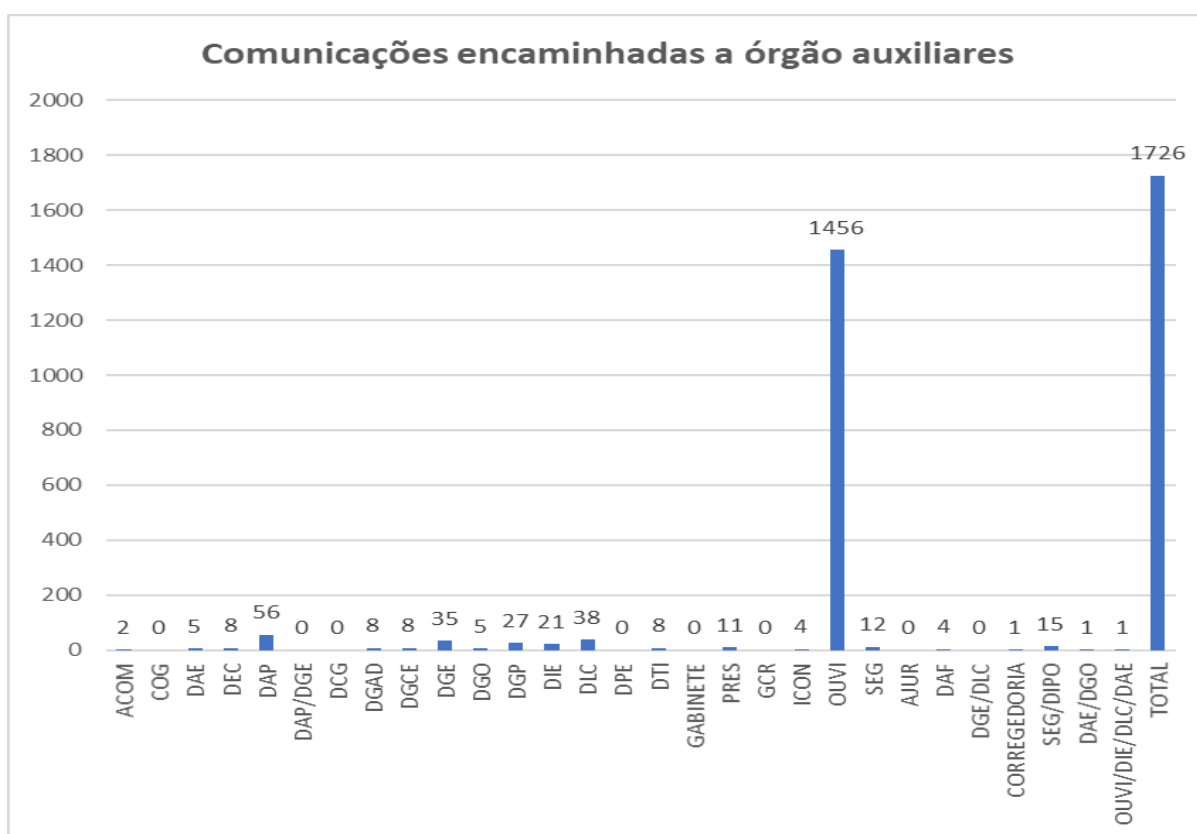
Desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, apenas 17 comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas, num total de 14.737 recebidas até 31 de dezembro de 2022.

2.11 – Gráfico 11 – 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**

A Ouvidoria do TCE-SC concluiu o ano de 2022 com um balanço altamente positivo, posto que das 1726 manifestações recebidas, 1676 foram solucionadas.

O período registrou um certo equilíbrio nas comunicações em relação ao exercício imediatamente anterior e a Ouvidoria segue contribuindo de maneira efetiva para o aperfeiçoamento da imagem institucional, buscando constantemente oferecer respostas rápidas aos cidadãos.

O resultado das comunicações que se remanesceram em tramitação (50), frente ao número recebido, reflete um serviço de atendimento eficiente realizado na intermediação junto aos setores competentes. O índice de resposta mantido em aproximadamente aos 97,12%, respalda esta conclusão.

Para o atingimento desses resultados é indispensável que a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria sejam 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**

Integrantes:

Paulo César Salum – AFCE / Coordenador Técnico

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana – AFCE

Hilário Noldin Filho – AFCE

Luiz Augusto Luz Faísca – Servidor do Quadro da Polícia Civil de SC

Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

Telefone: (48) 3221-3610

WhatsApp – (48) 98808-0875

Local: 1º Andar do Bloco A do TCE/SC ao lado da DGO

E-mails: [ouvidoria@tcsc.tc.br](mailto:ouvidoria@tcsc.tc.br) / [sic@tcsc.tc.br](mailto:sic@tcsc.tc.br)

---

**Supervisor:**

**Conselheiro César Filomeno Fontes**