



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE DE 2024

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	3
Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre	4
2 – ESTATÍSTICAS	5
2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre	5
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação	6
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 e Unidade da Federação	9
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem	10
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar	11
2.9 – Tabela 1 – Comunicações convertidas em Representação	13
2.10 – Tabela 2 – Comunicações com Proced.Apuratório Preliminar – PAP (2022).13	
2.11 – Tabela 3 – Comunicações por Número de Dias para Resposta.....	14
3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC	15

1 – INTRODUÇÃO

Previsto, implicitamente na Carta Federal de 1988, o princípio da transparência é uma norma, sendo dever de quem esteja à frente da Administração Pública e, ao mesmo tempo, um direito subjetivo público do indivíduo e da sociedade.

A Ouvidoria é o canal de comunicação do Tribunal de Contas colocado à serviço do cidadão e dos demais interessados para apresentação de manifestações de denúncia, comunicações de irregularidades, reclamação, sugestões, elogios e outros pronunciamentos, além da apresentação de pedido de informações sobre atos dos agentes públicos.

Em observação ao contido no inciso XIV do artigo 30º da Resolução nº TC-149/2019, de 08 de maio de 2019, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina referente ao primeiro trimestre de janeiro a março de 2024.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 511 comunicações, sendo que foram concluídas 456 e 55 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de **89,24%**.

Comunicações enviadas no 1º Trimestre		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	166	32,49%
Fevereiro	161	31,51%
Março	184	36,01%
Total	511	100,00%

Comunicações por Situação		%
Concluídas	456	89,24%
Pendentes	55	10,76%
Encaminhadas	0	0,00%
Total	511	100,00%

As médias de resposta desde o 1º trimestre de 2019 estão representadas no quadro a seguir:

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

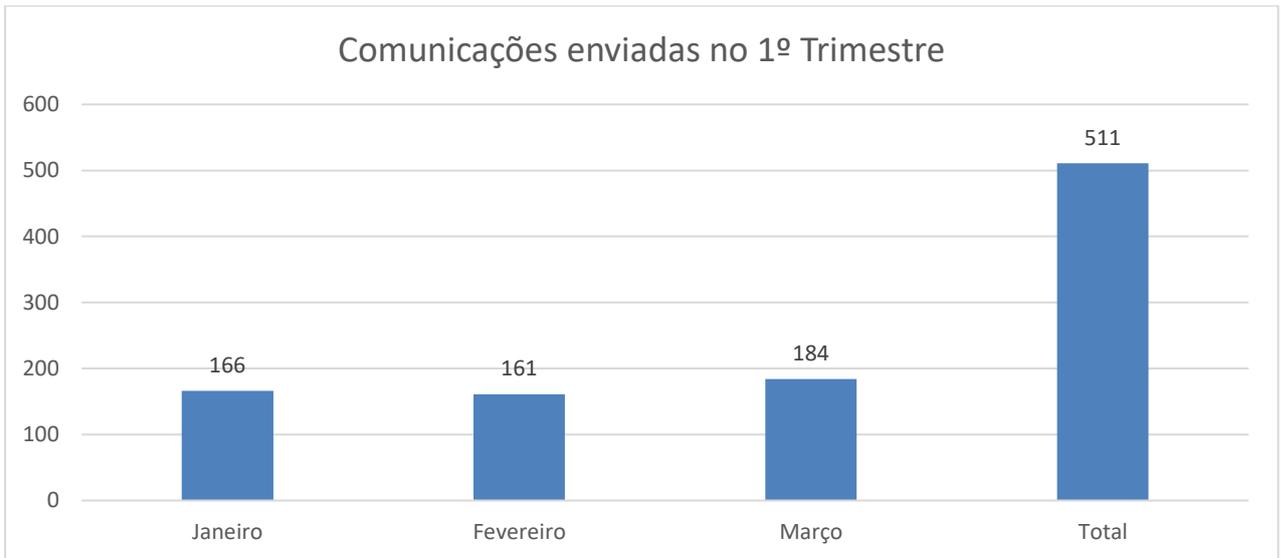
O índice de resposta das comunicações registradas e respondidas dentro do 1º trimestre de 2024 foi de aproximadamente 89,24%, o que revela a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria, dando mais credibilidade ao Tribunal de Contas perante a sociedade.

Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de resolutividade Trimestral	Índice de resolutividade Anual
1º de 2019	258	82,56%	84,18%
2º de 2019	309	85,11%	
3º de 2019	399	87,71%	
4º de 2019	375	81,33%	
1º de 2020	403	75,19%	78,21%
2º de 2020	552	80,98%	
3º de 2020	472	83,90%	
4º de 2020	312	72,76%	
1º de 2021	426	80,52%	85,38%
2º de 2021	470	84,50%	
3º de 2021	491	86,56%	
4º de 2021	492	89,93%	
1º de 2022	442	92,53%	93,19%
2º de 2022	434	93,32%	
3º de 2022	516	90,50%	
4º de 2022	334	96,41%	
1º de 2023	417	89,69%	89,31%
2º de 2023	461	88,50%	
3º de 2023	525	89,14%	
4º de 2023	416	89,91%	
1º de 2024	511	89,24%	89,24%
Total	9015		

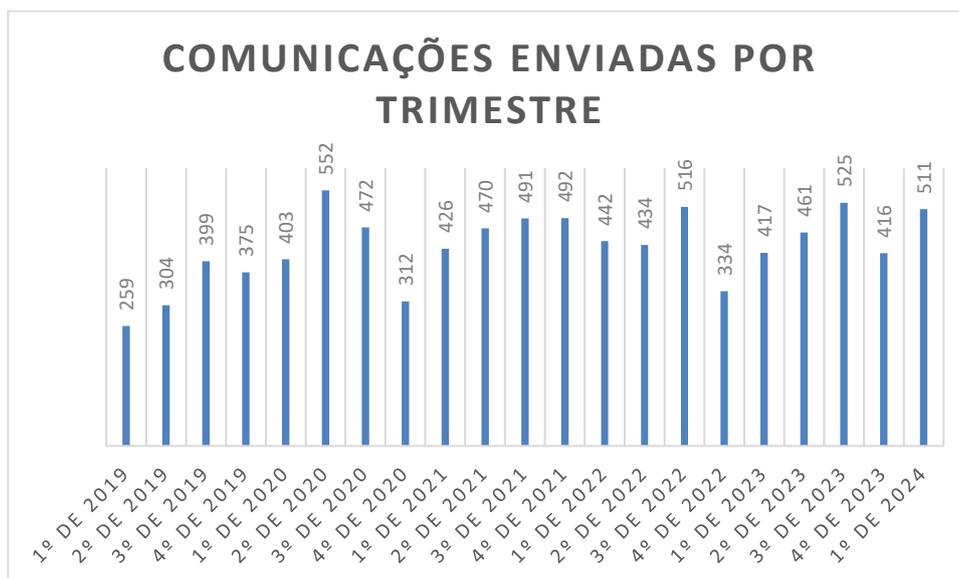
2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas neste janeiro a março de 2024 é representada graficamente da seguinte forma:



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2019 até o 1º trimestre de 2024, tem-se:



2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (55), referem-se àquelas recebidas e encaminhadas às áreas técnicas no 1º trimestre, e que não foram respondidas neste período.

Isso não significa dizer que estão em atraso, posto que na grande maioria das vezes demandam providências investigativas.

As comunicações concluídas (456) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

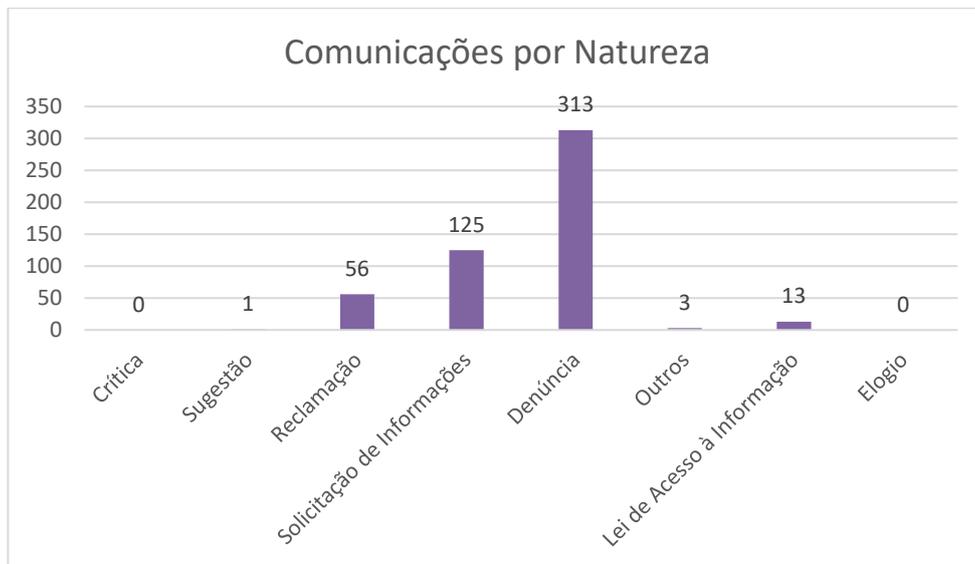
No trimestre, quanto à natureza, 61,25% das comunicações recebidas referiram-se à Denúncia (313). As comunicações recebidas como Reclamações (56), atingiram um índice de 10,96%.

Referente a Solicitação de Informação (125), o índice foi de 24,46%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação (13) representaram 2,54 % de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Neste trimestre, houve 1 sugestão e 3 comunicações foram cadastradas como Outros, ambos atingiram um total de 0,79%.

Graficamente:



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

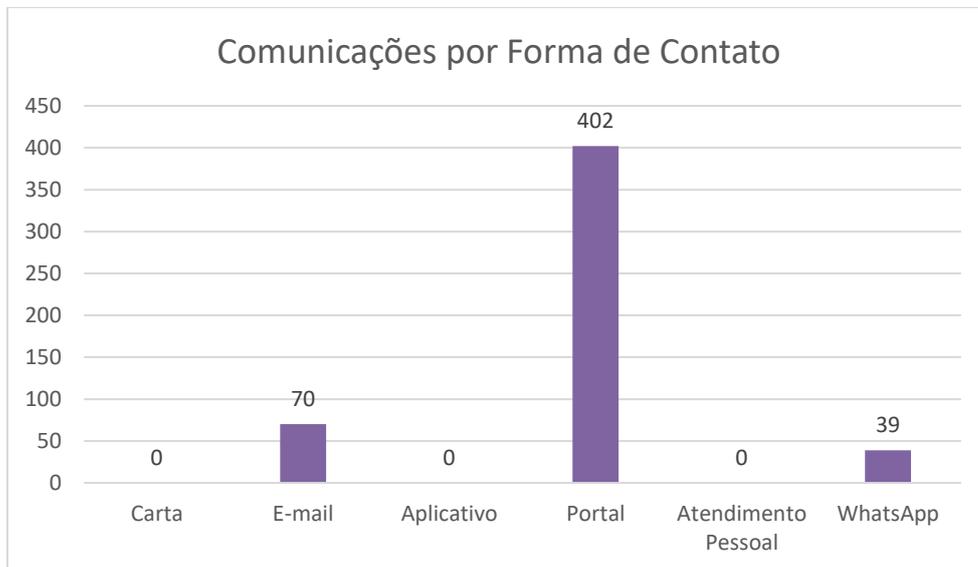
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário Fale com a Ouvidoria, disponível no site do TCE-SC (www.tcesc.tc.br). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

O Portal da Ouvidoria foi a primeira opção de contato dos cidadãos, representando 402 (78,67 %) das comunicações, ficando em segundo lugar de preferência, o email (ouvidoria@tcesc.tc.br), que foi de 13,70% (70).

Por atendimento via WhatsApp, o número de comunicações foi equivalente a 7,63% (39).

Não houve nenhum atendimento pessoal por aplicativo ou via carta na Ouvidoria nesse 1º trimestre.

Visualizando graficamente:



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, foram feitas por usuários Anônimos, perfazendo 58,90% (301) do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo, representaram 8,02 % (41).

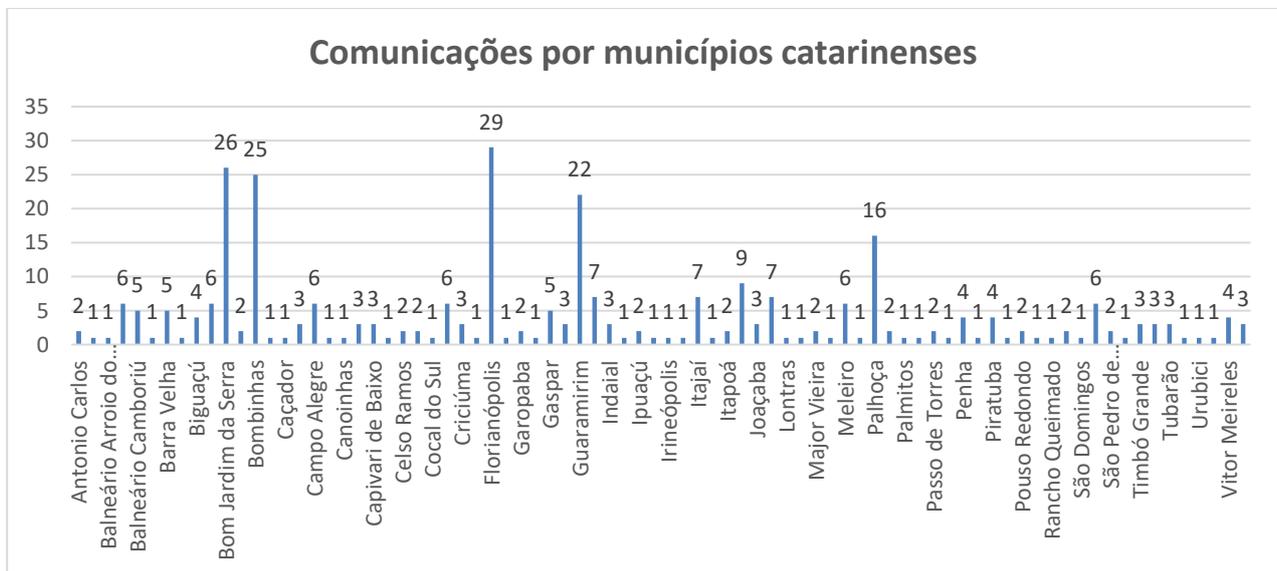
As comunicações apresentadas de forma Identificada perfizeram 33,08 % (169) do total no trimestre.

O gráfico a seguir demonstra os números absolutos:



2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação

Os municípios de onde mais procederam as comunicações (476) no período estão demonstrados, por amostragem, no gráfico abaixo:

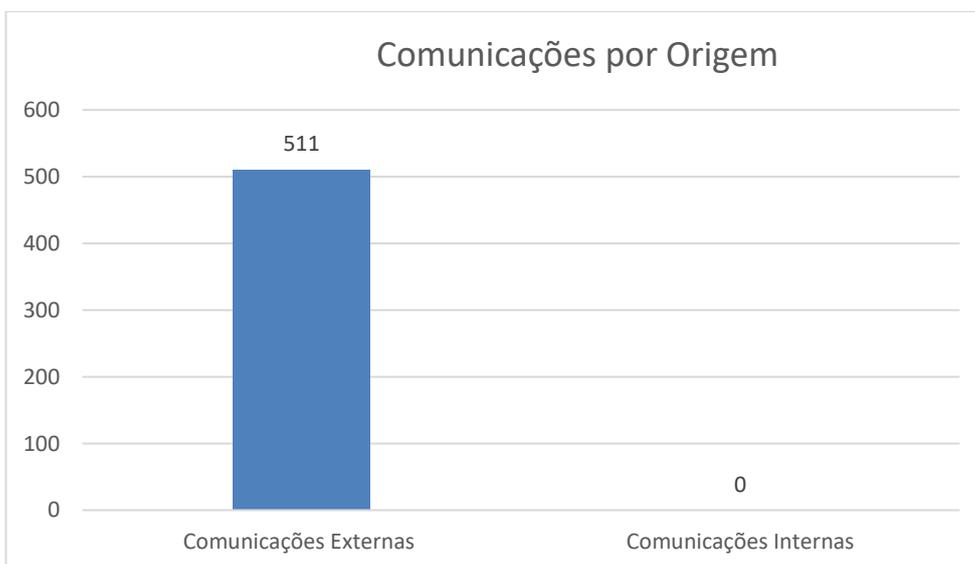


E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 34 no 1º trimestre de 2024 e foram assim, por amostragem, distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 1º trimestre de 2024 não foi registrada nenhuma comunicação de origem interna. Todavia, 511 comunicações de origem externa (100%) foram efetuadas, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

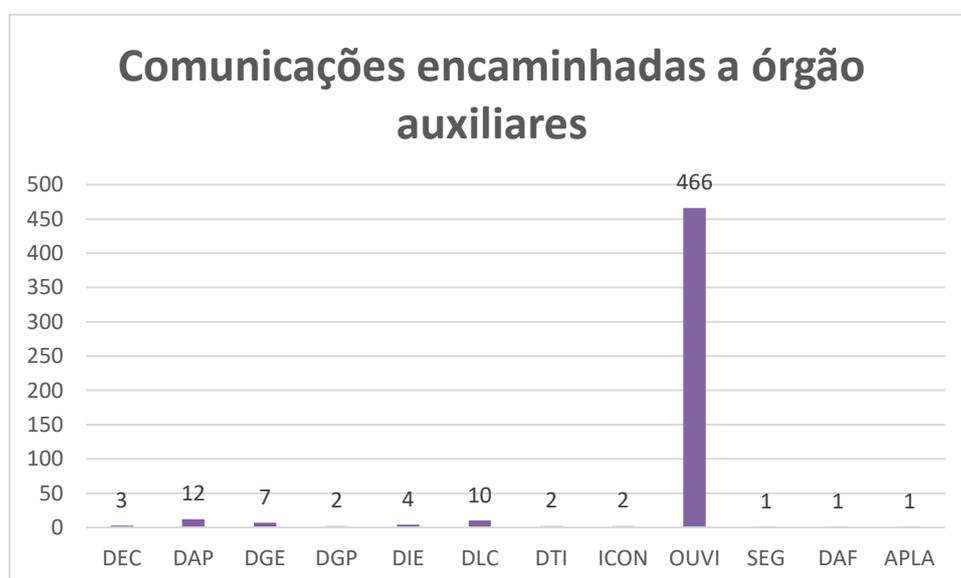


2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

As comunicações encaminhadas para os órgãos auxiliares do TCE-SC são aquelas que necessitam de manifestação específica dos mesmos, principalmente se dependente de análise técnica ou 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 por órgão no período:



As comunicações atribuídas à própria Ouvidoria se referem quase que exclusivamente a solicitações de informações técnicas. 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. Assim procedendo, a Ouvidoria elimina 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.

2.9 – Tabela 1 – Comunicações convertidas em Representação

O número de comunicações convertidas em representação, desde o ano 2017, está apresentado no quadro abaixo:

Comunicações Convertidas em Representação			
Ano	Comunicações recebidas	Convertidas em representação	%
2016	555	35	6,31%
2017	768	52	6,77%
2018	591	48	8,12%
2019	1337	40	2,99%
2020	1739	28	1,61%
2021	1896	15	0,79%
Total	6886	218	26,59%

No que se refere a contagem das comunicações recebidas para construção da tabela, somente são consideradas as comunicações de natureza Reclamação, Denúncias e pela Lei de Acesso à Informação - LAI, ou seja, passíveis de serem convertidas em representação, mediante autorização do Conselheiro Ouvidor.

Uma vez atuado como Representação, o processo é devolvido a Diretoria Técnica solicitante para a apuração dos fatos e identificação dos responsáveis, quando for o caso. Os demais encaminhamentos que não foram atuados como Representação, após análise e regularização dos mesmos, as Diretorias Técnicas sugerem o respectivo arquivamento das denúncias. A atuação em representação com anuência do supervisor da Ouvidoria deixou de ser constituída com advento do procedimento apuratório preliminar – PAP, que iniciou a partir de outubro de 2021.

2.10 – Tabela 2 – Comunicações com Procedimento Apuratório Preliminar – PAP

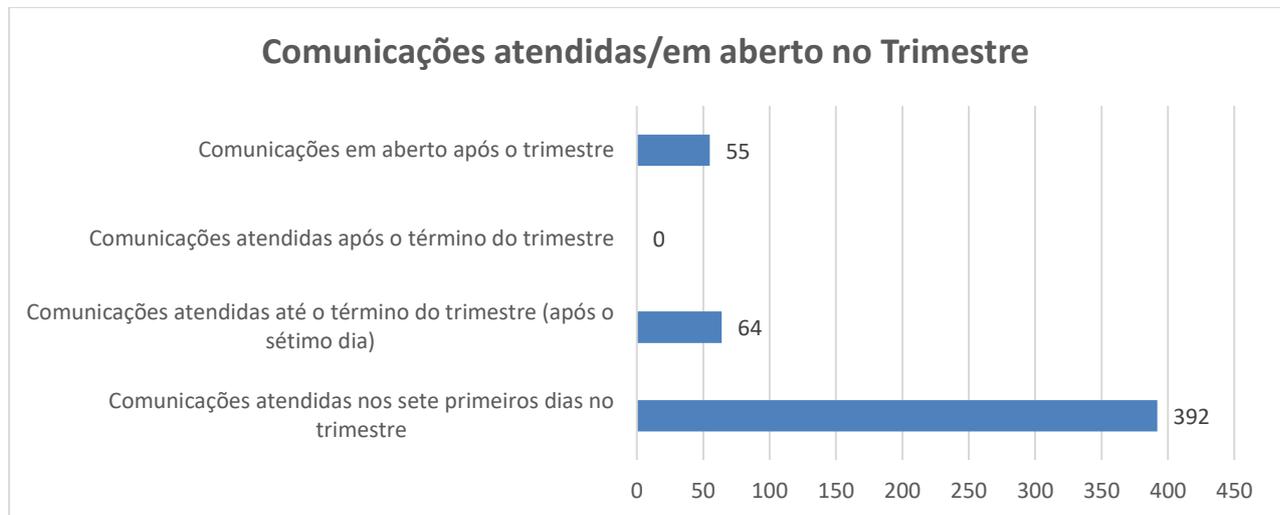
O PAP é um método da seletividade, que utilizará os critérios de relevância, risco, oportunidade, materialidade, gravidade, urgência e tendência, e está previsto na [Resolução TC-165/2020](#). A norma instituiu o Procedimento Apuratório Preliminar (PAP), para exame de irregularidades antes da atuação dos processos, com exceção dos que tratam das prestações de contas do governador e dos prefeitos, em função de determinação constitucional. “Objetiva, portanto, que o Tribunal possa ter uma atuação mais proativa e menos reativa”, enfatizou o Presidente do TCE.

Assim sendo, o número com Procedimento Apuratório Preliminar – PAP no 1º trimestre de 2024 está apresentado no quadro a seguir:

Procedimento Apuratório Preliminar - PAP			
Ano	Comunicações recebidas	Convertidas Procedimento Apuratório Preliminar - PAP	%
4º Trimestre 2021	492	7	1,42%
Total 2021	492	7	1,42%
1º Trimestre 2022	442	16	3,62%
2º Trimestre 2022	434	21	4,84%
3º Trimestre 2022	516	35	6,78%
4º Trimestre 2022	334	15	4,49%
Total 2022	1726	87	19,73%
1º Trimestre 2023	417	38	9,11%
2º Trimestre 2023	461	45	9,76%
3º Trimestre 2023	525	40	7,62%
4º Trimestre 2023	456	23	5,04%
Total 2023	1859	146	31,54%
1º Trimestre 2024	511	32	6,26%
Total 2024	511	32	6,26%
Total Geral	2729	126	4,62%

2.11 – Tabela 3 – Comunicações por Número de Dias para Resposta

Considerando-se apenas as comunicações recebidas (511) no trimestre de janeiro a março de 2024, destacamos que dessas, 392 comunicações foram atendidas dentre os sete primeiros dias após serem cadastradas, conforme se observa no quadro abaixo:



De acordo com o quadro abaixo, 392 comunicações foram atendidas nos sete primeiros dias, o que equivalente a 76,71 % das comunicações resolvidas (511) no 1º trimestre.

Resumindo temos:

Com.atend./em aberto	Qtidade	%
Comunicações atendidas nos sete primeiros dias no trimestre	392	76,71%
Comunicações atendidas até o término do trimestre (após o sétimo dia)	64	12,52%
Comunicações atendidas após o término do trimestre	0	0,00%
Comunicações em aberto após o trimestre	55	10,76%
Comunicações registradas no trimestre	511	100,00%



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Ouvidoria

4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Integrantes:

Paulo César Salum – AFCE / Diretor da Ouvidoria

Ana Cristina Diamantaras – AFCE / Coordenadora Técnica

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/DEC

E-mails: ouvidoria@tcsc.tc.br / sic@tcsc.tc.br

Supervisor:

Conselheiro Winson Rogério Wan Dall