



Ouvidoria TCE/SC



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO DE 2014

SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO	3
2 – ESTATÍSTICAS	4
2.1 – Gráfico 1 – Média de Comunicações Recebidas	4
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Trimestre	5
2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Exercício	6
2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Situação	7
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Natureza	8
2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Forma de Contato	9
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Identificação	10
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Município de Procedência	11
2.9 – Gráfico 9 – Comunicações de Outras Unidades da Federação	12
2.10 – Gráfico 10 – Comunicações por Origem	13
2.11 – Gráfico 11 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar	14
3 – CONCLUSÃO	15
4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC	16

1 – APRESENTAÇÃO

Este relatório sintetiza os principais dados estatísticos da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina durante o ano de 2014, 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 903 comunicações, sendo que foram concluídas 872 e 31 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de 96,57%.

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

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre e total anual

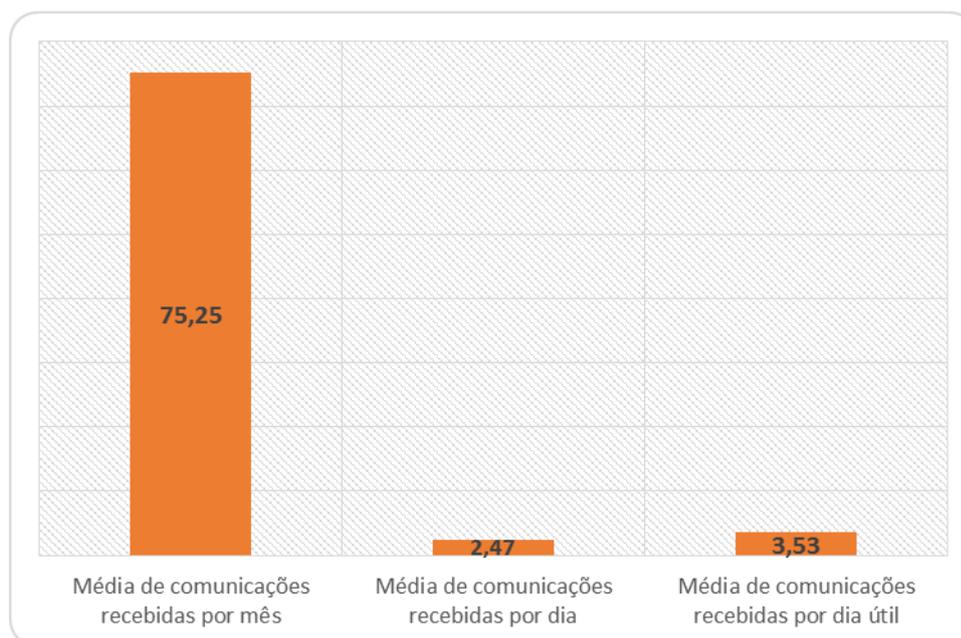
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º de 2014	212	89,57 %
2º de 2014	246	92,27 %
3º de 2014	260	93,47 %
4º de 2014	185	88,10 %
Anual	903	96,57 %

Do quadro acima se extrai que mais de 96% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria em 2014 tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio exercício, o que inegavelmente reflete em mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade.

2 – ESTATÍSTICAS

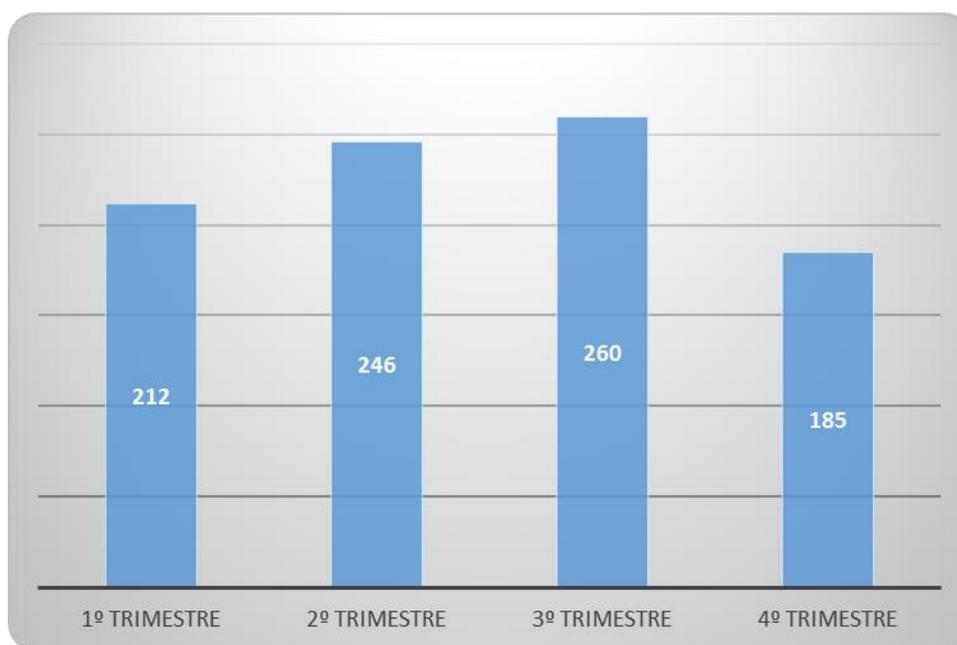
2.1 – Gráfico 1 – Média de Comunicações Recebidas

Com bases nos dados expostos no Quadro 1, as médias de comunicações recebidas por mês e por dia, em 2014, são as demonstradas no gráfico abaixo:



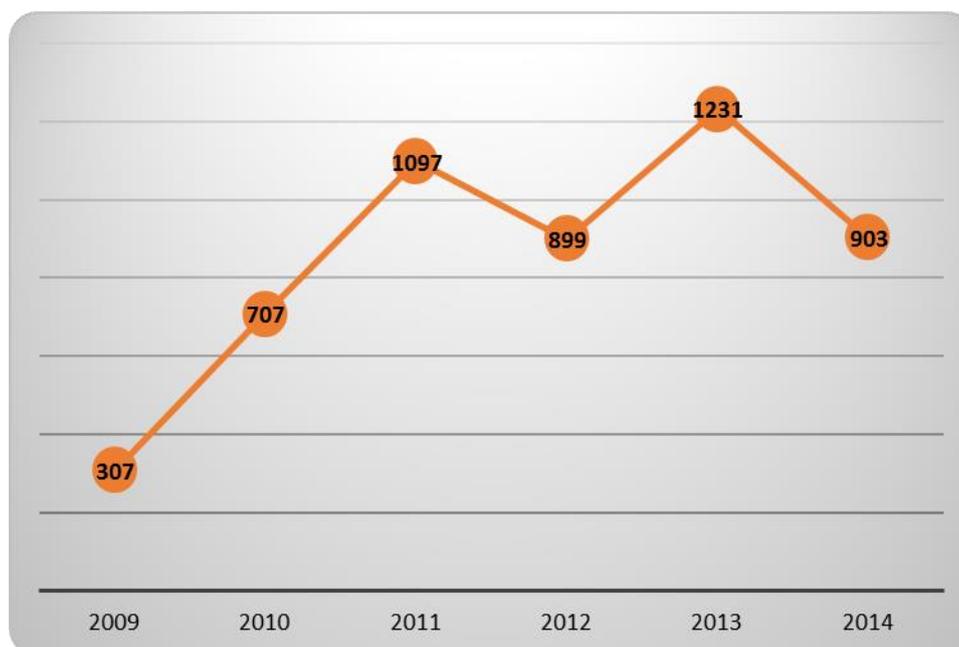
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas por trimestre em 2014 pode ser representada graficamente da seguinte forma:



2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Exercício

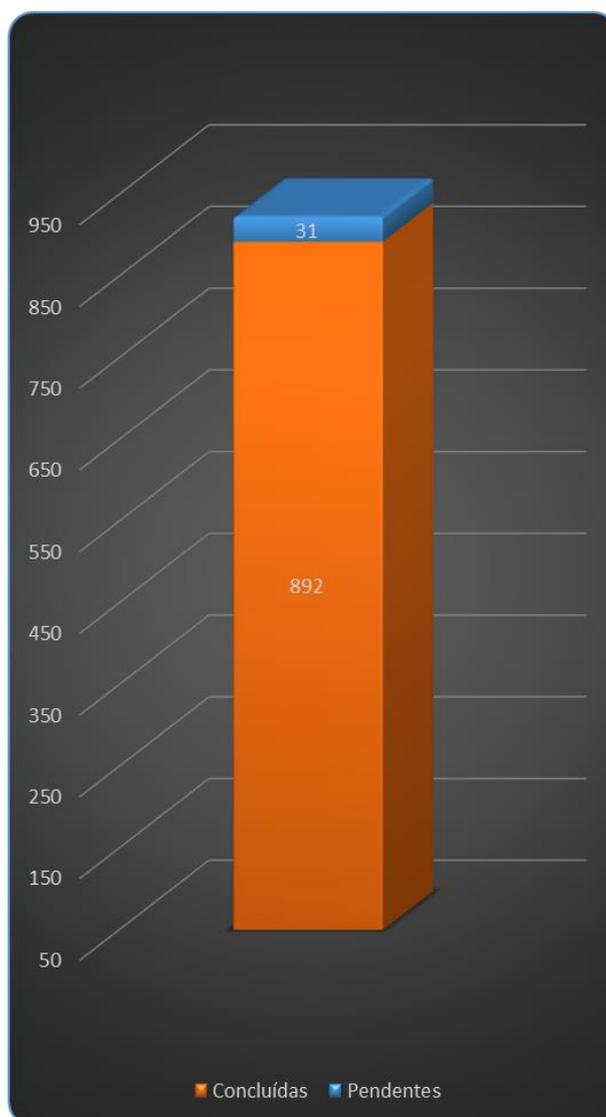
Desde o início dos trabalhos, em 2009, a Ouvidoria registrou 5144 comunicações, cujos valores anuais são demonstrados no gráfico abaixo:



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (31) 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.

A comunicações concluídas (892) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do exercício de 2014.



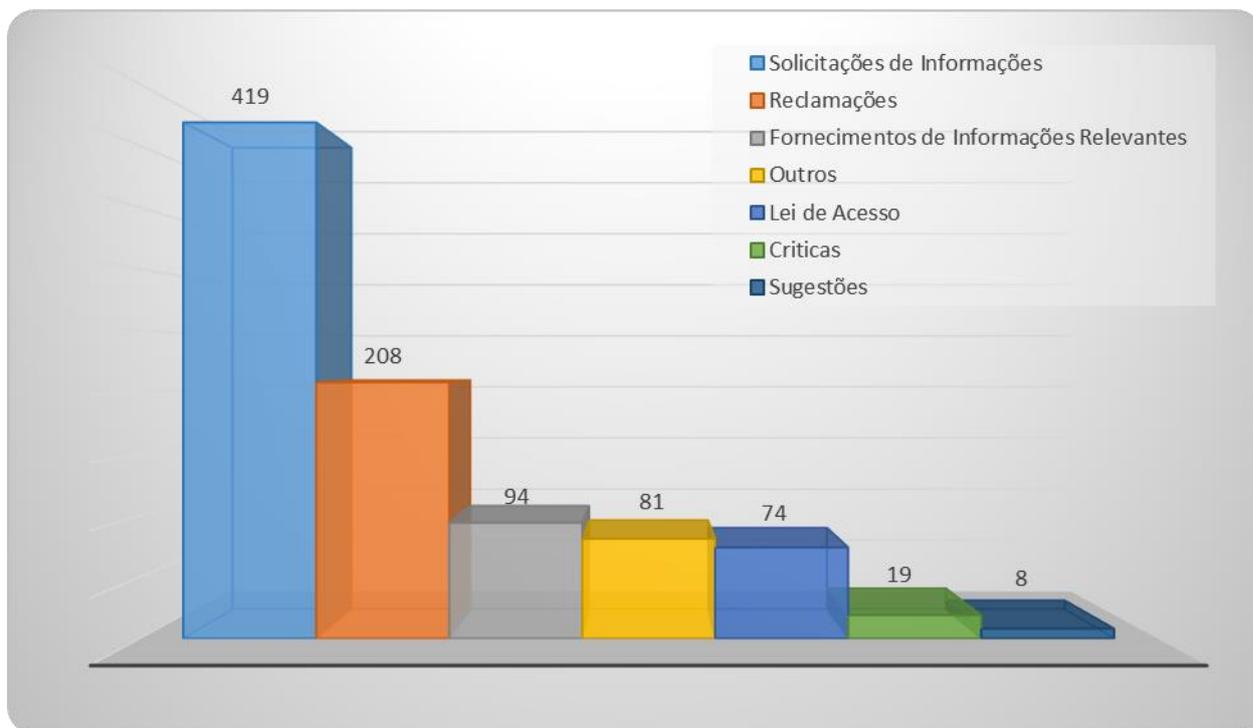
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Natureza

No exercício, quanto à natureza, 46,40% 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 23,03 %, e as informações relevantes apresentadas foram da ordem de 10,41 % do total.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no exercício representaram 8,19 de todas as comunicações recebidas no trimestre.

As críticas, sugestões e outras sem classificação completam os números atingidos em 2014, que graficamente é representado da seguinte forma:



2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Forma de Contato

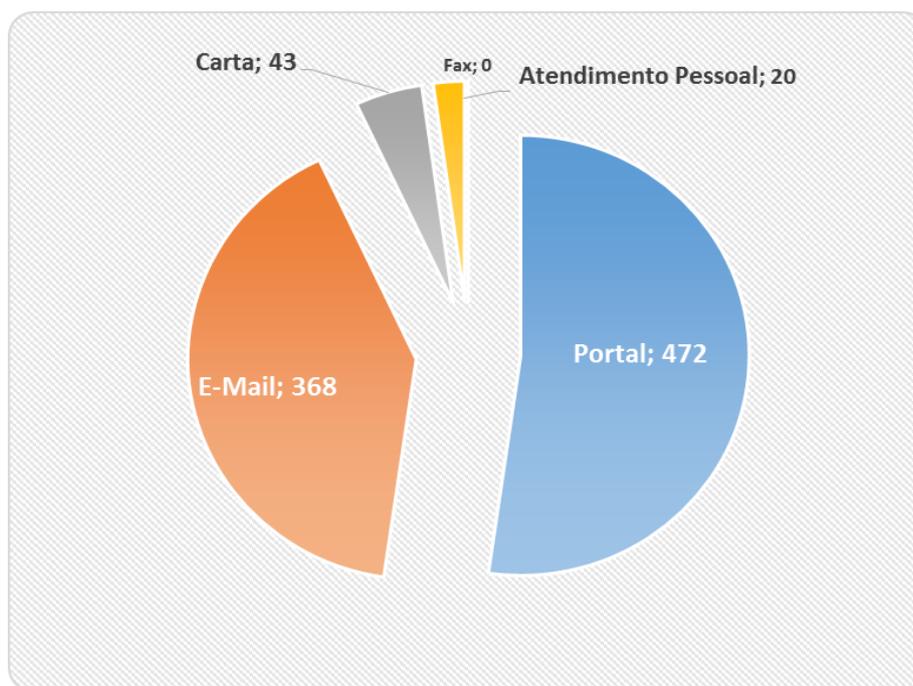
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC (www.tce.sc.gov.br). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

No exercício de 2014 as comunicações enviadas através do Portal (472) representaram 52,27 % das comunicações recebidas.

O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos, com 368 comunicações no exercício, representando 40,75 % das comunicações.

Por carta foram remetidas 43 comunicações representando 4,76 % do total das comunicações enviadas ao Tribunal. E foram em número de 20 os atendimentos pessoais realizados no período.

Visualizando graficamente:



Em 2014 nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por via *fac-similar* (fax).

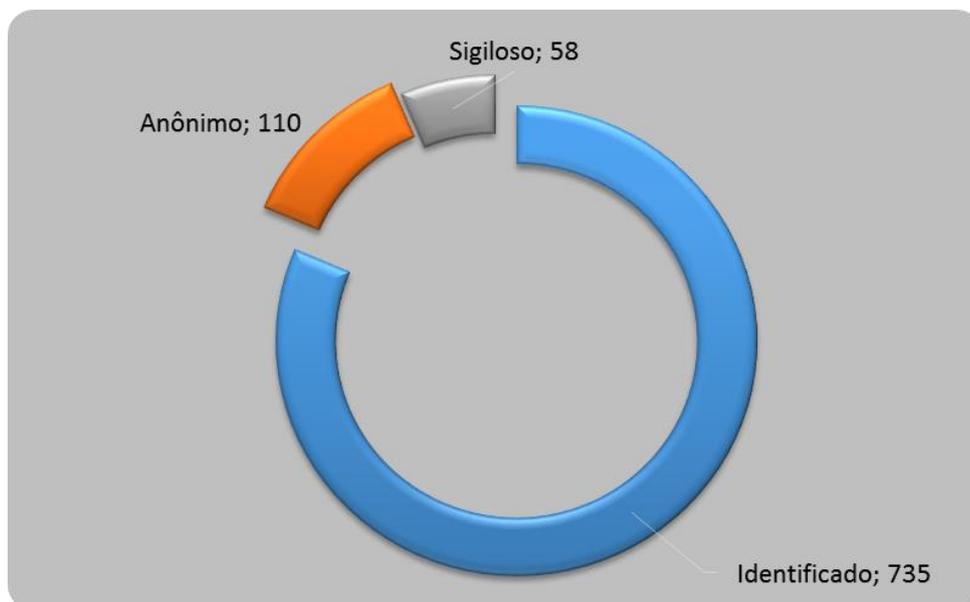
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 81,40% do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 12,18 % do total no exercício de 2014.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 6,42 %.

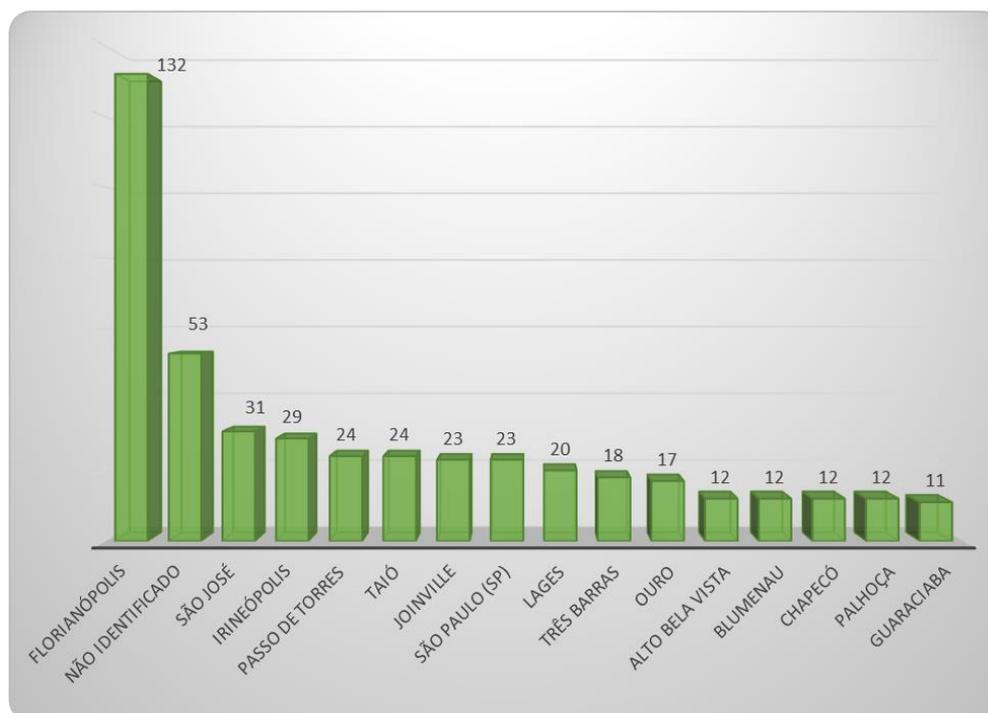
O gráfico abaixo evidencia os números absolutos:



Lembrando que por exigência legal as comunicações fundamentadas na Lei de Acesso à Informação são todas identificadas.

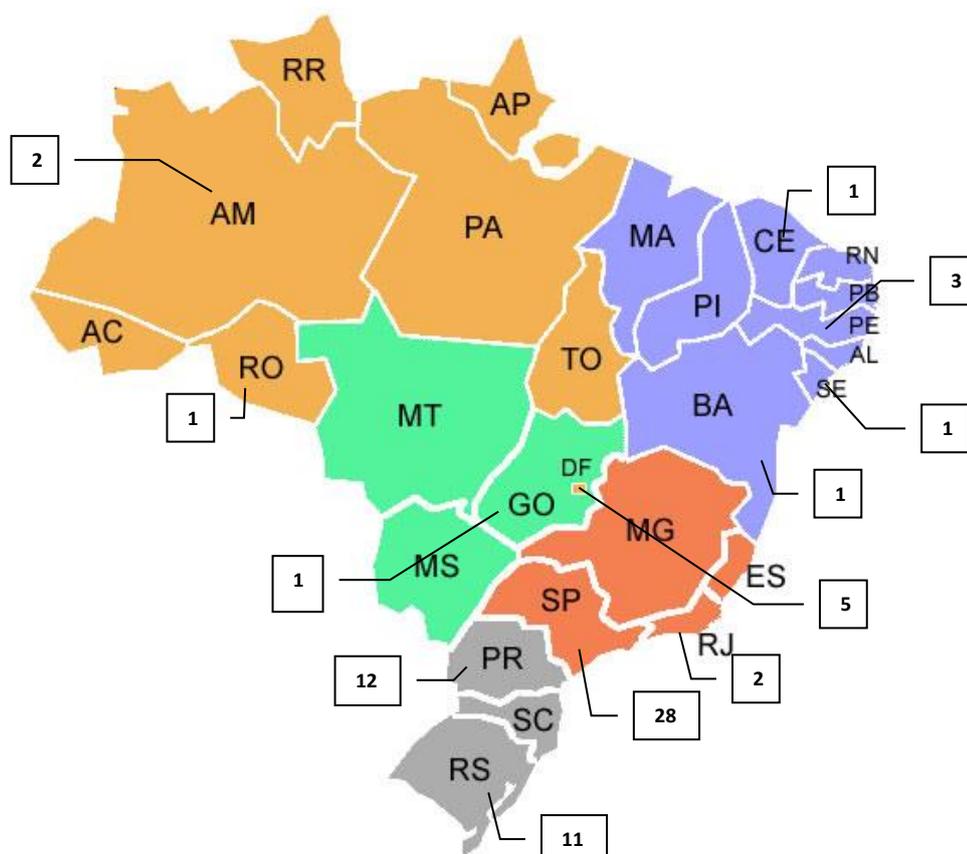
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Município de Procedência

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



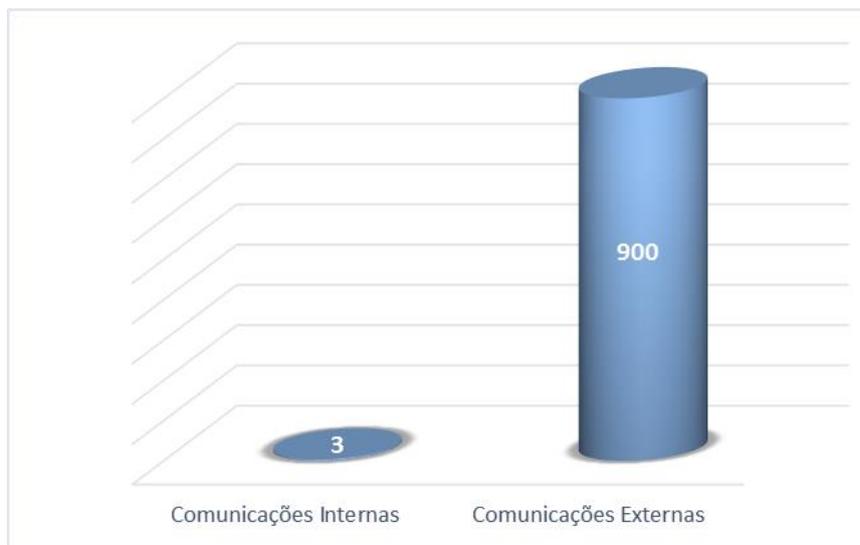
2.9 – Gráfico 9 – Comunicações de Outras Unidades da Federação

As comunicações provenientes de outros Estados e do Distrito Federal em 2014 foram assim distribuídas:



2.10 – Gráfico 10 – Comunicações por Origem

Neste exercício foram registradas três comunicações internas e 900 de origem externa, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



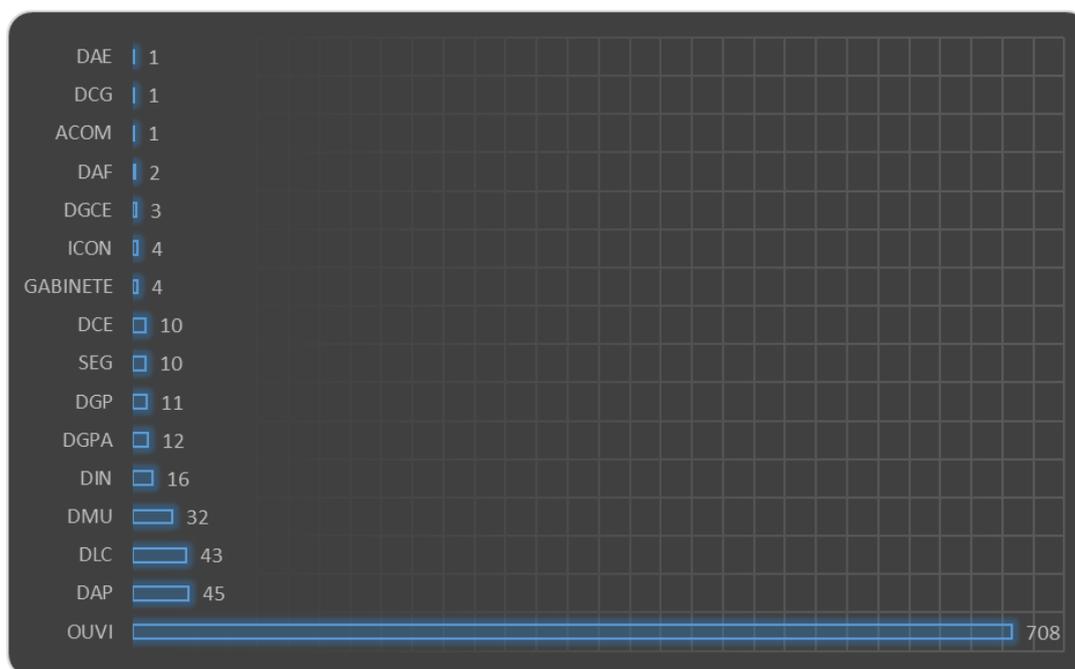
Desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, apenas 12 comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas, num total de 5144 recebidas até 31 de dezembro de 2014.

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 fechou o ano de 2014 com um balanço positivo no número das manifestações recebidas, de 903, em que 872 foram solucionadas.

A despeito da redução numérica em relação ao exercício imediatamente anterior, a Ouvidoria do TCE-SC segue contribuindo de maneira efetiva para o aperfeiçoamento da imagem institucional, fundamentalmente pelo oferecimento de respostas rápidas aos cidadãos.

O resultado das comunicações que se remanesceram em tramitação (31), frente ao número recebido, reflete um serviço de atendimento eficiente realizado na intermediação junto aos setores competentes. O índice de resolutividade acima dos 96% reforça esta percepção.

Ciente de suas competências, a Ouvidoria exerce seu papel contribuindo para estreitar o diálogo entre o cidadão e o TCE-SC, buscando dar um retorno rápido à sociedade.

Todavia, é indispensável que a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria devam 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

João Sérgio Santana - 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 / sic@tce.sc.gov.br