



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO DE 2017

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 2017, 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 1.309 comunicações, sendo que foram concluídas 1.112 e 197 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resposta na ordem de 84,95%.

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

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre e total anual

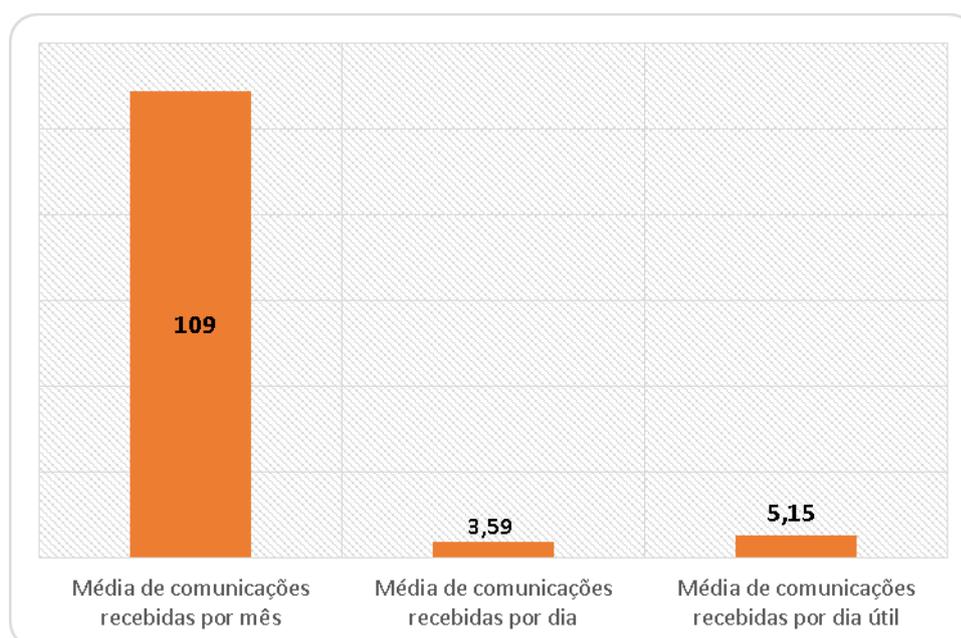
Trimestres	Comunicações recebidas	Comunicações resolvidas	Índice de resolutividade
1º de 2017	329	314	95,44%
2º de 2017	315	253	80,31%
3º de 2017	354	298	84,18%
4º de 2017	311	247	79,42%
Anual	1.309	1.112	84,95%

Do quadro acima se extrai que aproximadamente 85% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria em 2017 tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio exercício.

2 – ESTATÍSTICAS

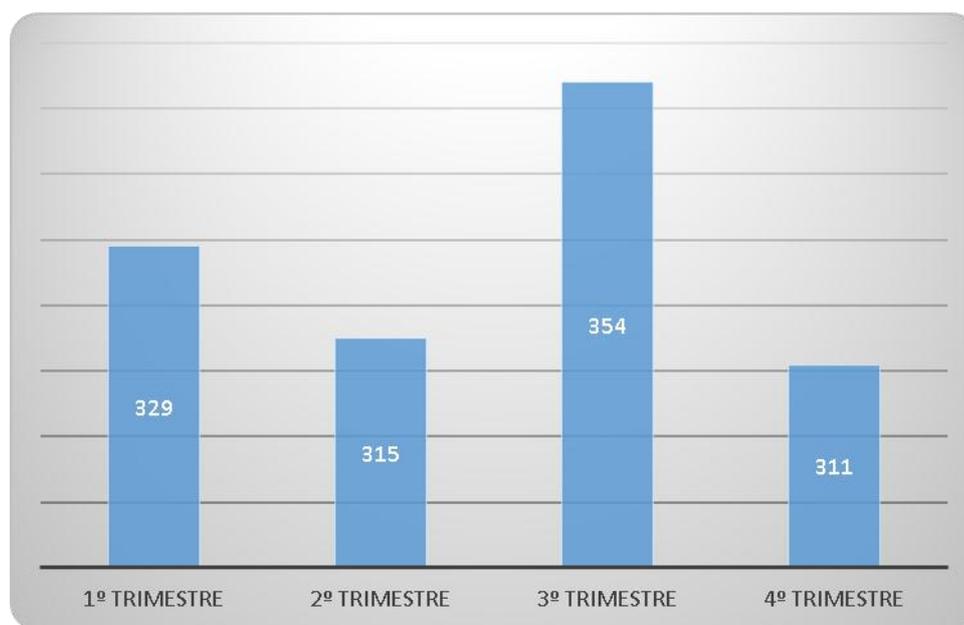
2.1 – Gráfico 1 – Média de Comunicações Recebidas

Com base nos dados expostos no Quadro 1, as médias de comunicações recebidas por mês e por dia, em 2017, são as demonstradas no gráfico abaixo:



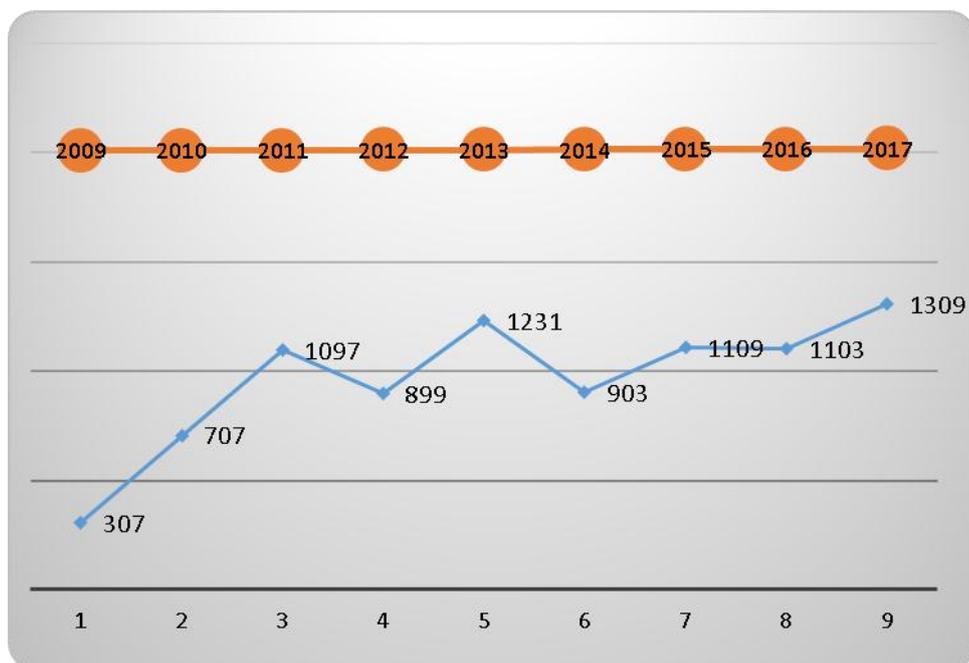
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas por trimestre em 2017 pode ser representada graficamente da seguinte forma:



2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Exercício

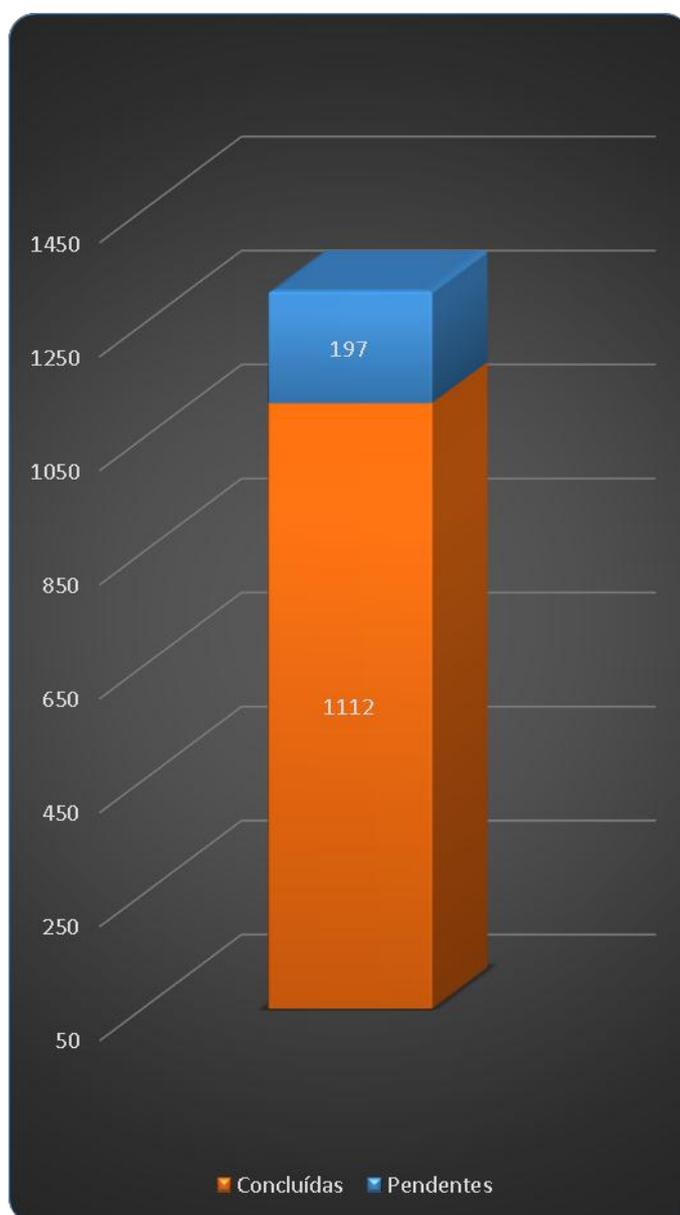
Desde o início dos trabalhos, em 2009 até 31/12/2017, a Ouvidoria registrou 8.665 comunicações, cuja distribuição por exercício é demonstrada no gráfico abaixo:



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (197) 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 (1112) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e encerradas dentro do exercício de 2017.



2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Natureza

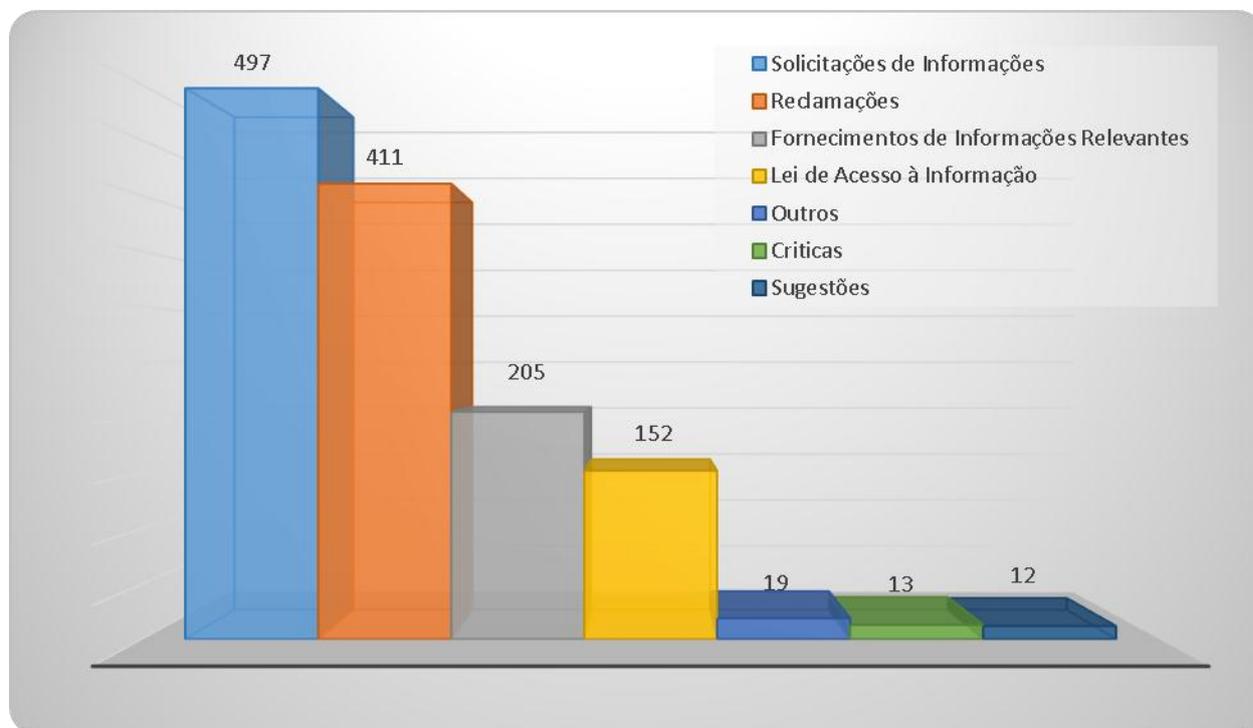
No exercício, quanto à natureza, 38% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral, mantendo, a maior incidência desta desde o início dos trabalhos.

As comunicações cadastradas como “reclamações”, atingiram um índice de 31%.

As informações relevantes apresentadas foram da ordem de 16% do total.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação representaram, no exercício, 12% de todas as comunicações recebidas.

As críticas, sugestões e outras sem classificação, representam 3% do total e que completam os números atingidos em 2017, 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 2017, as comunicações enviadas através do Portal (808) representaram 61,73 % das comunicações recebidas.

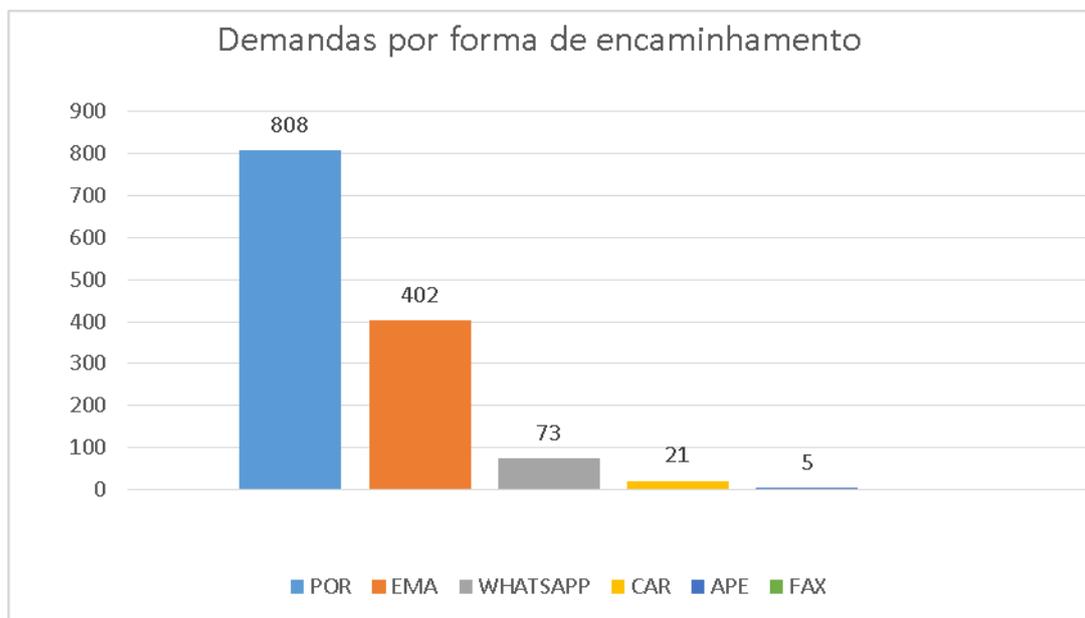
O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos, com 402 comunicações no exercício, representando 30,71% das comunicações.

Por meio do WhatsApp foram remetidas 73 (setenta e três) comunicações, representando 5,58 % do total.

Por carta foram remetidas 21 (vinte e uma) comunicações, representando 1,60 % do total das comunicações enviadas ao Tribunal.

Foram em número de 5 (cinco) os atendimentos pessoais realizados no período, ou 0,38 % do total.

Visualizando graficamente:



Em 2017, nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por via *fac-similar* (fax).

Mesmo com a mudança física da Ouvidoria, o atendimento Pessoal continua sendo pouco procurado pelo cidadão.

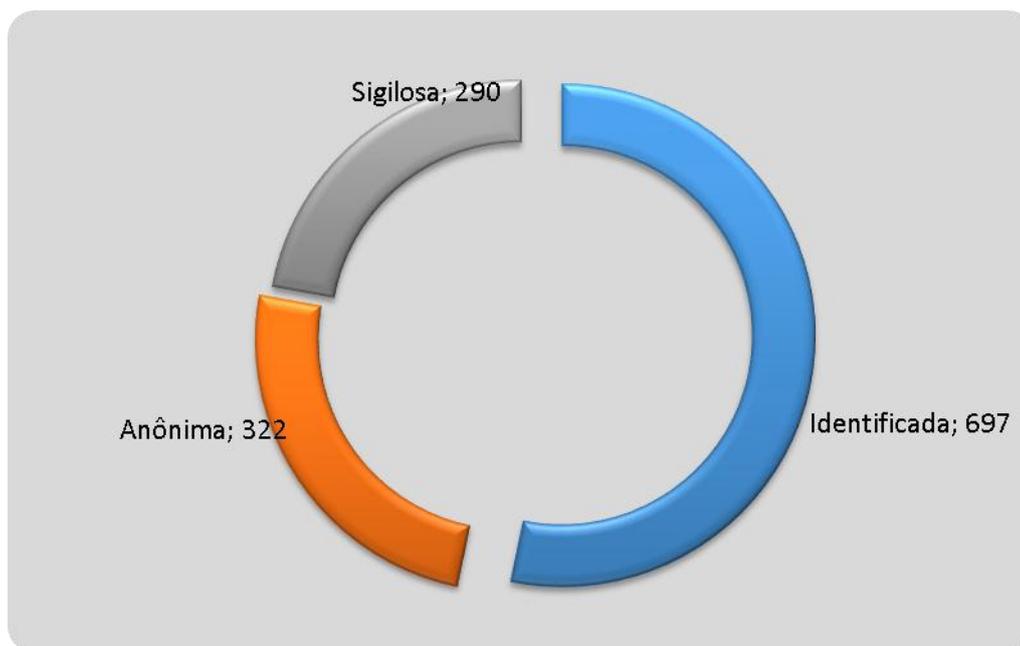
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão (697), perfazendo 53,25% do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima (322), perfizeram 24,60% do total no exercício de 2017.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo (290), representaram 22,15%.

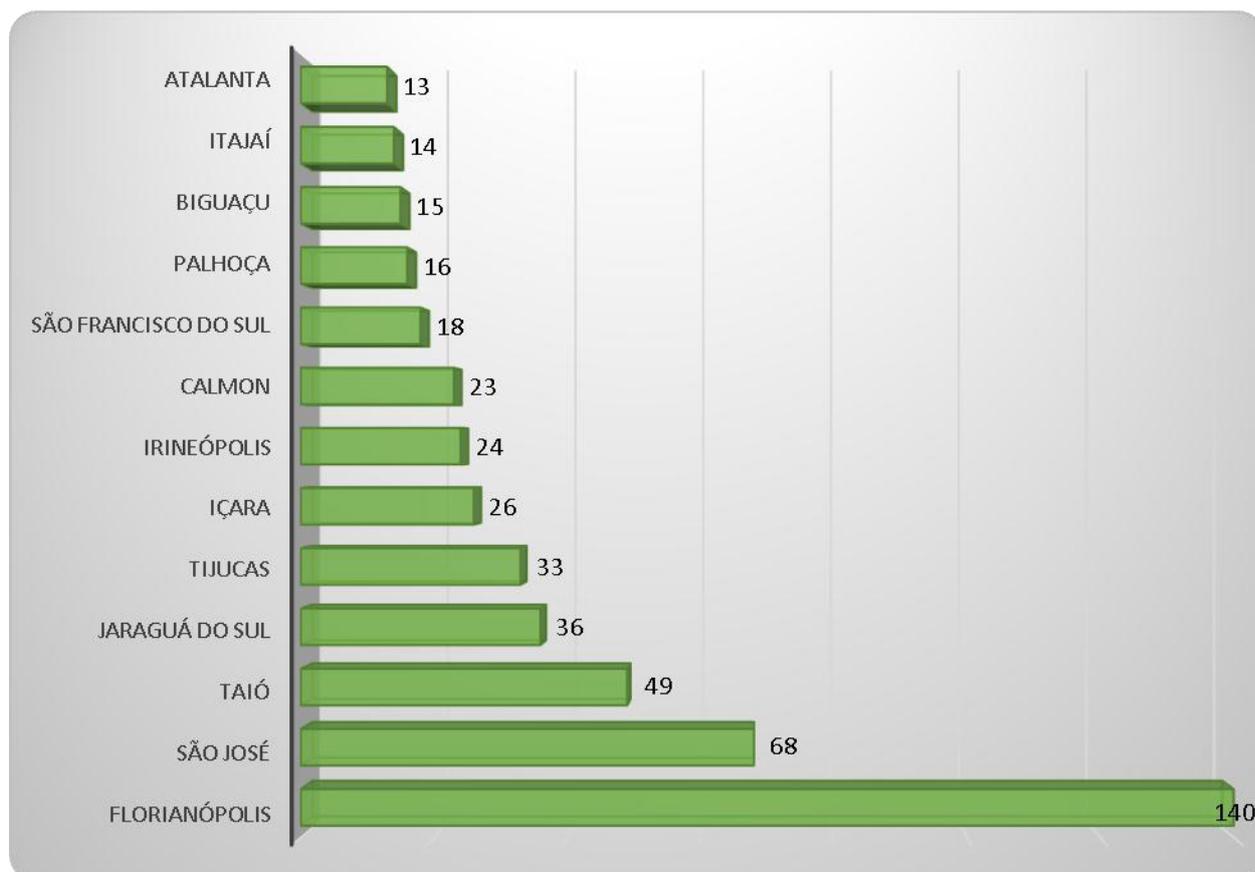
O gráfico abaixo evidencia os números absolutos:



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

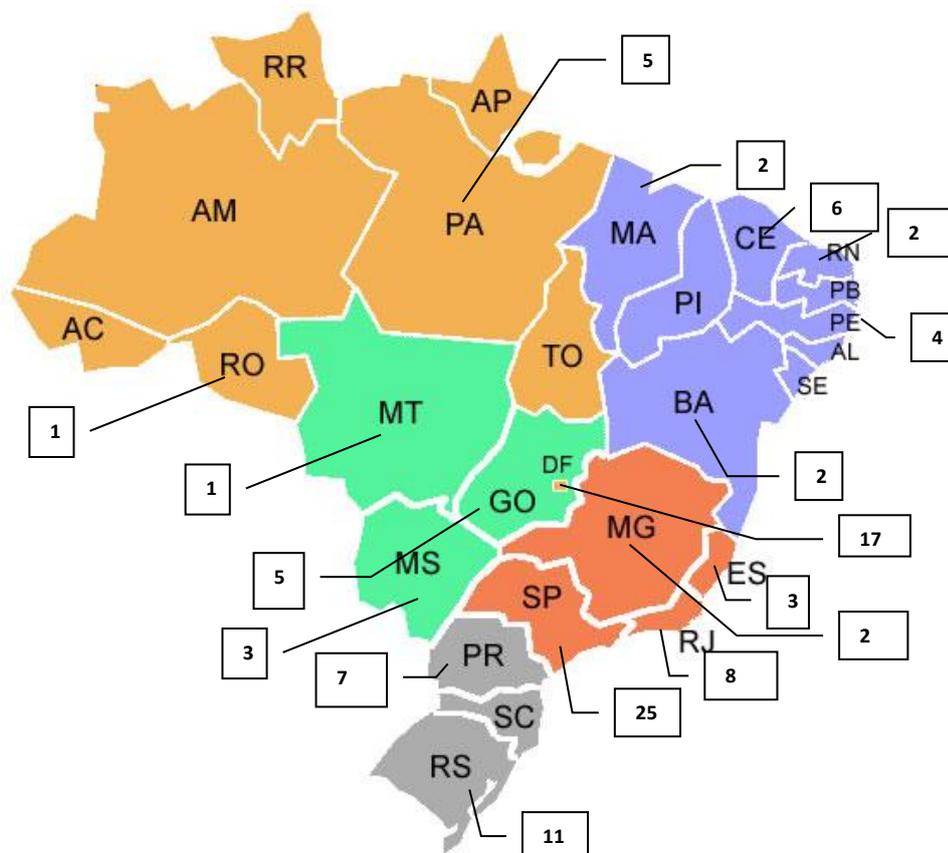
Os municípios de onde mais originaram as comunicações no exercício de 2017 estão demonstrados no gráfico abaixo:



Registra-se, ainda, que 77 (setenta e sete) comunicações foram cadastradas sem a identificação do município de procedência.

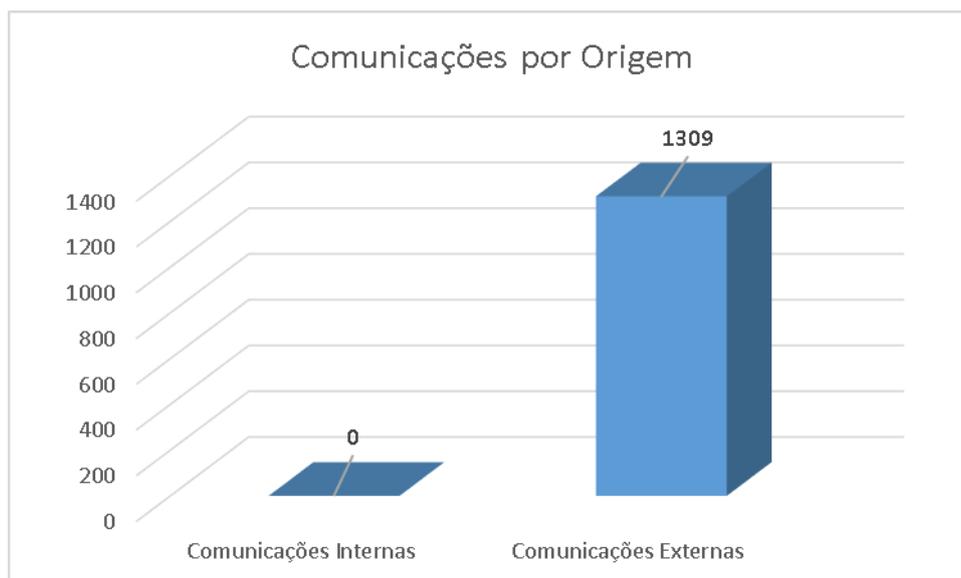
2.9 – Gráfico 9 – Comunicações de Outras Unidades da Federação

As comunicações provenientes de outros Estados e do Distrito Federal em 2017 totalizaram 104 e foram assim distribuídas:



2.10 – Gráfico 10 – Comunicações por Origem

Neste exercício, todas as 1309 comunicações são de origem externa, conforme demonstra-se gráfico abaixo:



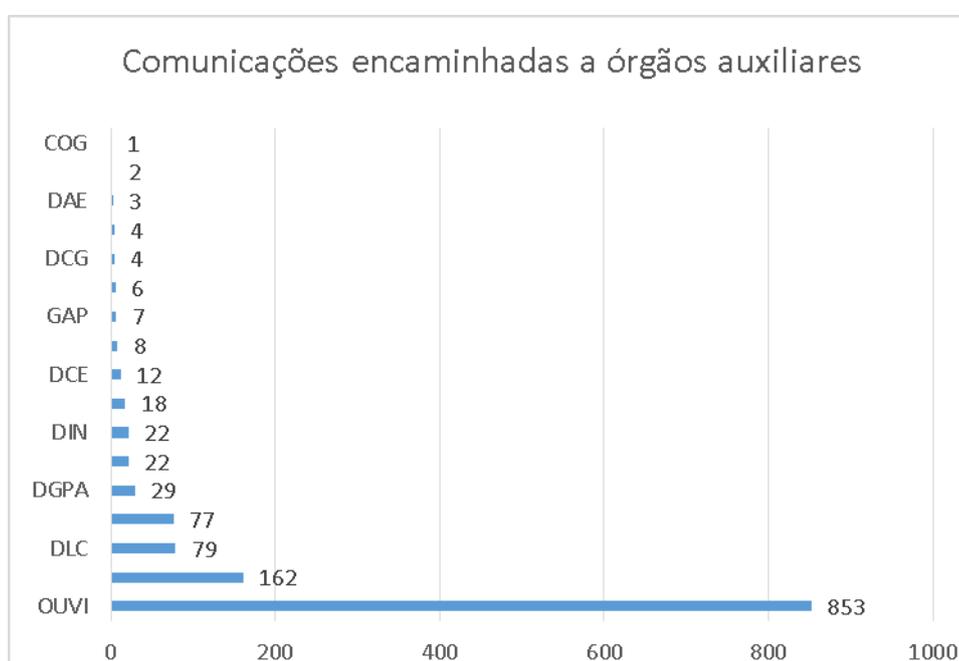
Desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, apenas 14 comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas, num total de 8.665 recebidas até 31 de dezembro de 2017.

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 2017 com um balanço altamente positivo, posto que das 1.309 manifestações recebidas 1.112 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 (197), frente ao número recebido, reflete um serviço de atendimento eficiente realizado na intermediação junto aos setores competentes. O índice de resposta mantido acima dos 85% 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

Paulo César Salum – AFCE / Coordenador Técnico

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana – AFCE

Secretária – Vanessa Ghex (Terceirizada)

Telefone: (48) 3221-3610

Fax: (48) 3221-3869

WhatsApp – (48) 98482-6854

Local: 10º Andar do novo prédio do TCE/SC

E-mails: ouvidoria@tce.sc.gov.br / sic@tce.sc.gov.br

Supervisor: Conselheiro José Nei Alberton Ascari