



OUVVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º TRIMESTRE DE 2021

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	7
2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato	8
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação	9
2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação	10
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem	12
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar	13
2.9 – Tabela 2 – Comunicações por Número de Dias para Resposta	15
3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC	Erro! Indicador não definido.

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 2021.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 426 comunicações, sendo que foram concluídas 343 e 83 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de **80,52%**.

Comunicações enviadas no 1º Trimestre		
Mês	Quantidade	%
Janeiro	116	27,23
Fevereiro	135	31,69
Março	175	41,08
Total	426	100,00

Comunicações por Situação		%
Concluídas	343	80,52
Pendentes	83	19,48
Encaminhadas	0	-
Total	426	100,00

As médias de resposta desde o 1º trimestre de 2017 estão representadas no quadro a seguir:

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

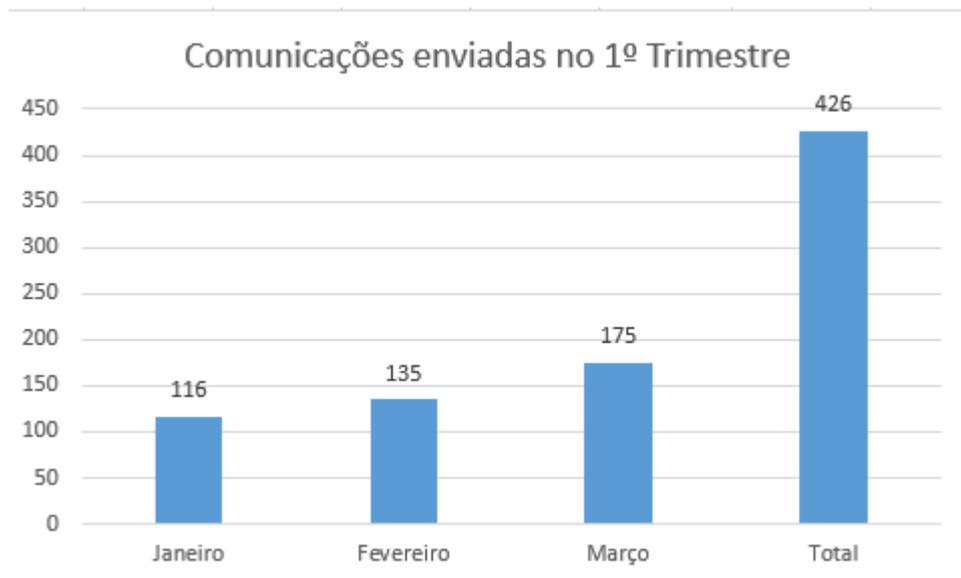
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de resolutividade Trimestral	Índice de resolutividade Anual
1º de 2017	329	88,85%	81,99%
2º de 2017	315	84,62%	
3º de 2017	354	80,41%	
4º de 2017	311	74,09%	
1º de 2018	244	75,41%	82,07%
2º de 2018	297	80,47%	
3º de 2018	312	83,33%	
4º de 2018	247	89,07%	
1º de 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	
Total	4153		

O índice de resposta das comunicações registradas e respondidas dentro do 1º trimestre de 2021 foi de aproximadamente 80,52%, o que revela a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria, dando mais credibilidade ao Tribunal de Contas perante a sociedade.

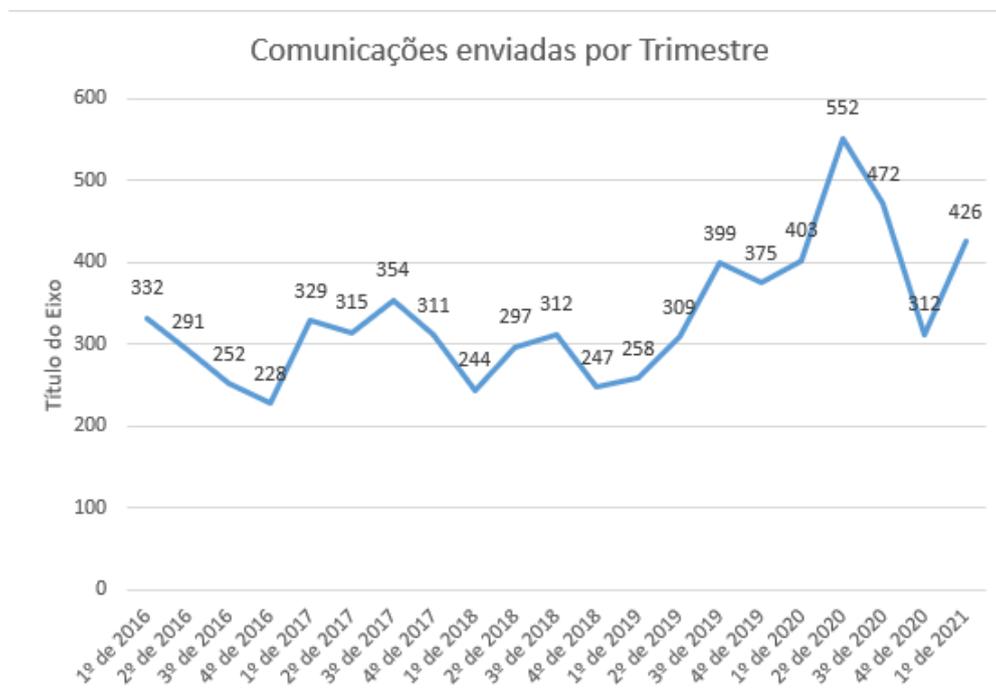
2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de Janeiro a Março de 2021 é representada graficamente da seguinte forma:



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2016 até o 1º trimestre de 2021, tem-se:



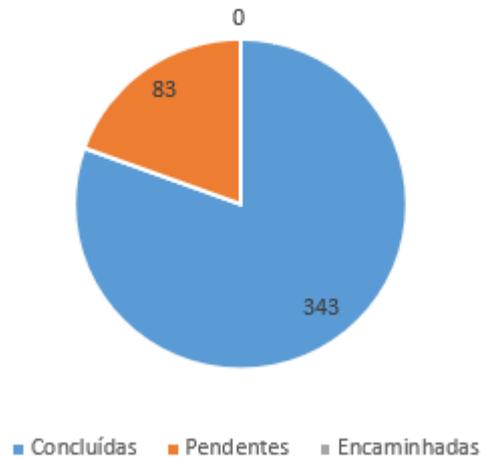
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (83) 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 (343) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.

Comunicações por Situação



2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre, quanto à natureza, 52,58% das comunicações recebidas referiram-se à Denúncia (224). As comunicações recebidas como Reclamações (27), atingiram um índice de 6,34%.

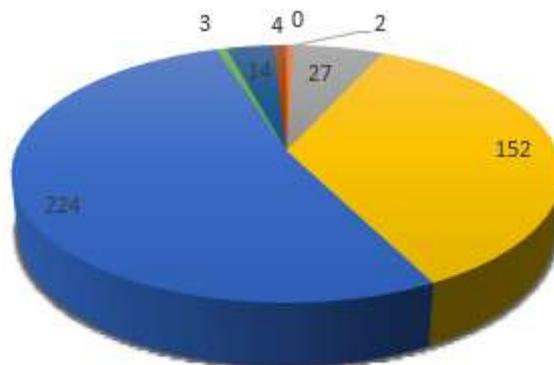
Referente a Solicitação de Informação (152), o índice foi de 35,68%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação (14) representaram 3,29% de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Neste trimestre ainda não foram cadastradas críticas e houveram 4 elogios com um percentual de 0,94%. Por último, houveram 2 sugestões, e ainda, 3 comunicações foram cadastradas como Outros, ambos atingiram um total de 1,17%.

Graficamente:

Comunicações por Natureza



- Crítica
- Sugestão
- Reclamação
- Solicitação de Informações
- Denúncia
- Outros
- Lei de Acesso à Informação
- Elogio

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.

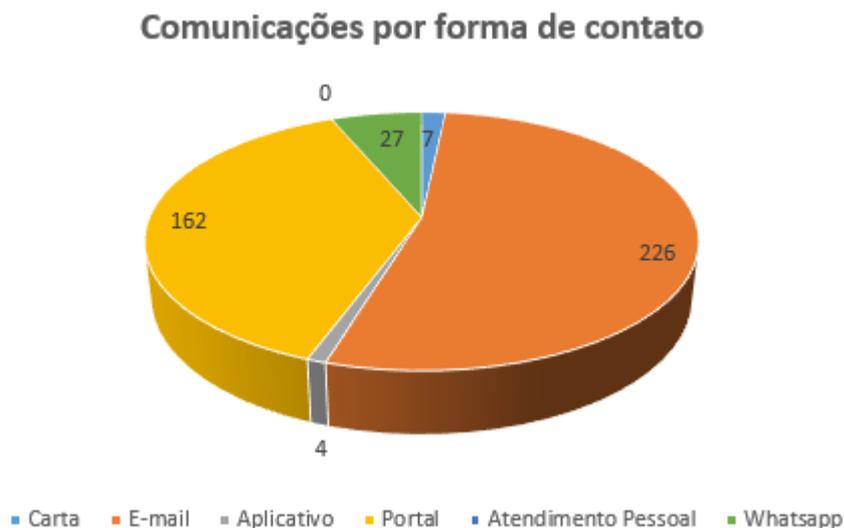
O correio eletrônico (ouvidoria@tcesc.tc.br) foi a primeira opção de contato dos cidadãos, representando 53,05% (226) das comunicações.

No trimestre janeiro a março de 2021, as comunicações enviadas através de email representaram 53,05% (226) do total recebido, disputando a preferência dos cidadãos com o Portal que foi de 38,03% (162).

Por atendimento via WhatsApp, o número de comunicações foi equivalente a 6,34% (27). E foi 7 a quantidade de cartas remetidas, ou seja, 1,64%.

Não houve nenhum atendimento pessoal nesse 1º trimestre. Também houveram 4 comunicações feitas pelo aplicativo da Ouvidoria (0,94%).

Visualizando graficamente:



2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

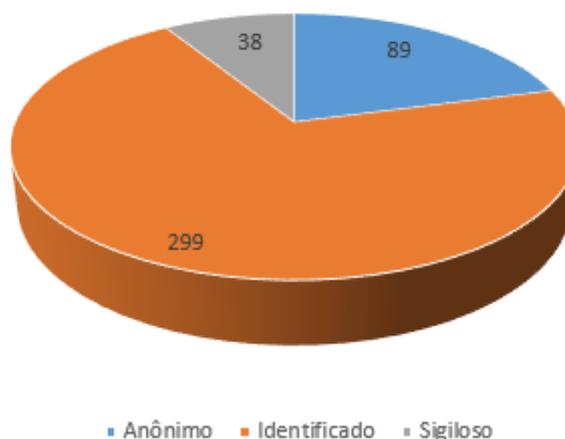
Quanto à identificação, verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 70,19% (299) do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo, representaram 8,92 % (38).

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 20,89% (89) do total no trimestre.

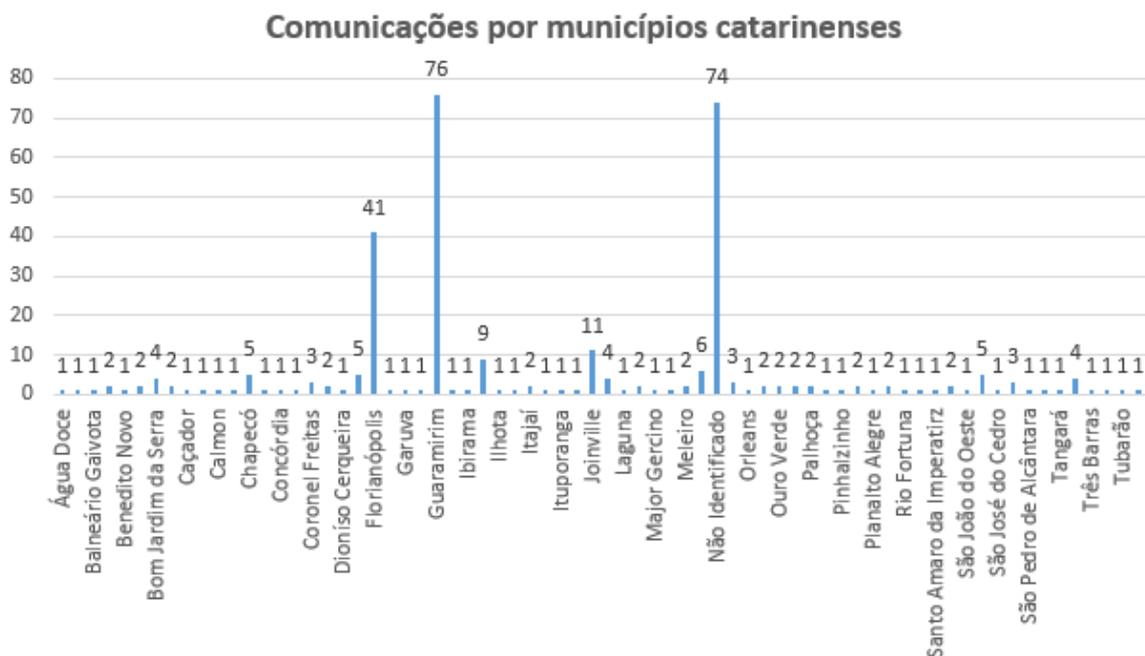
O gráfico abaixo demonstra os números absolutos:

Comunicações por identificação



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

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

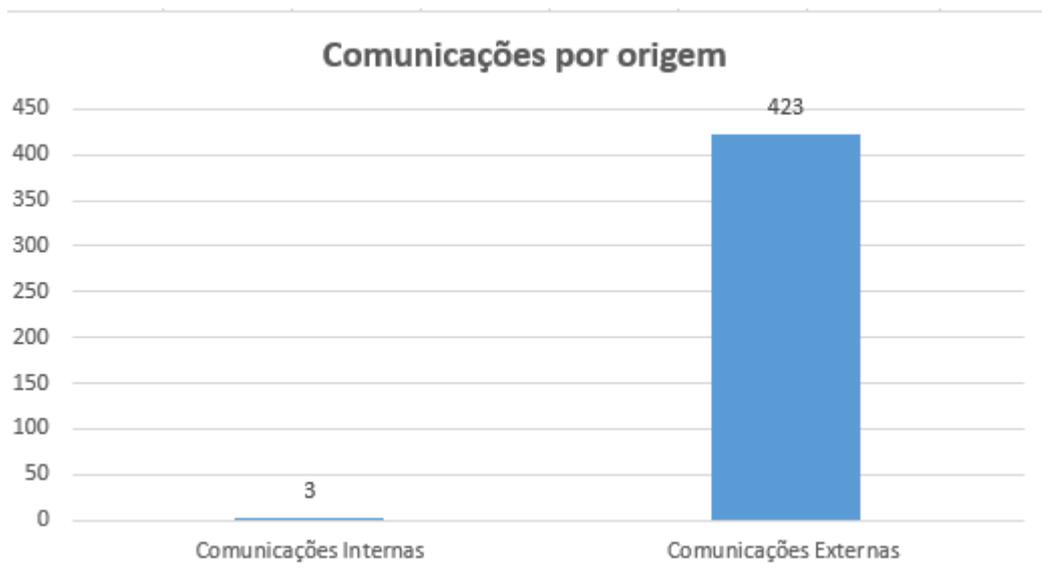


E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 45 no 1º trimestre de 2021 e foram assim, por amostragem, distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 1º trimestre de 2021 foram registradas 3 comunicações de origem interna (0,70%) e 423 de origem externa (99,30%), conforme demonstrado no gráfico abaixo:

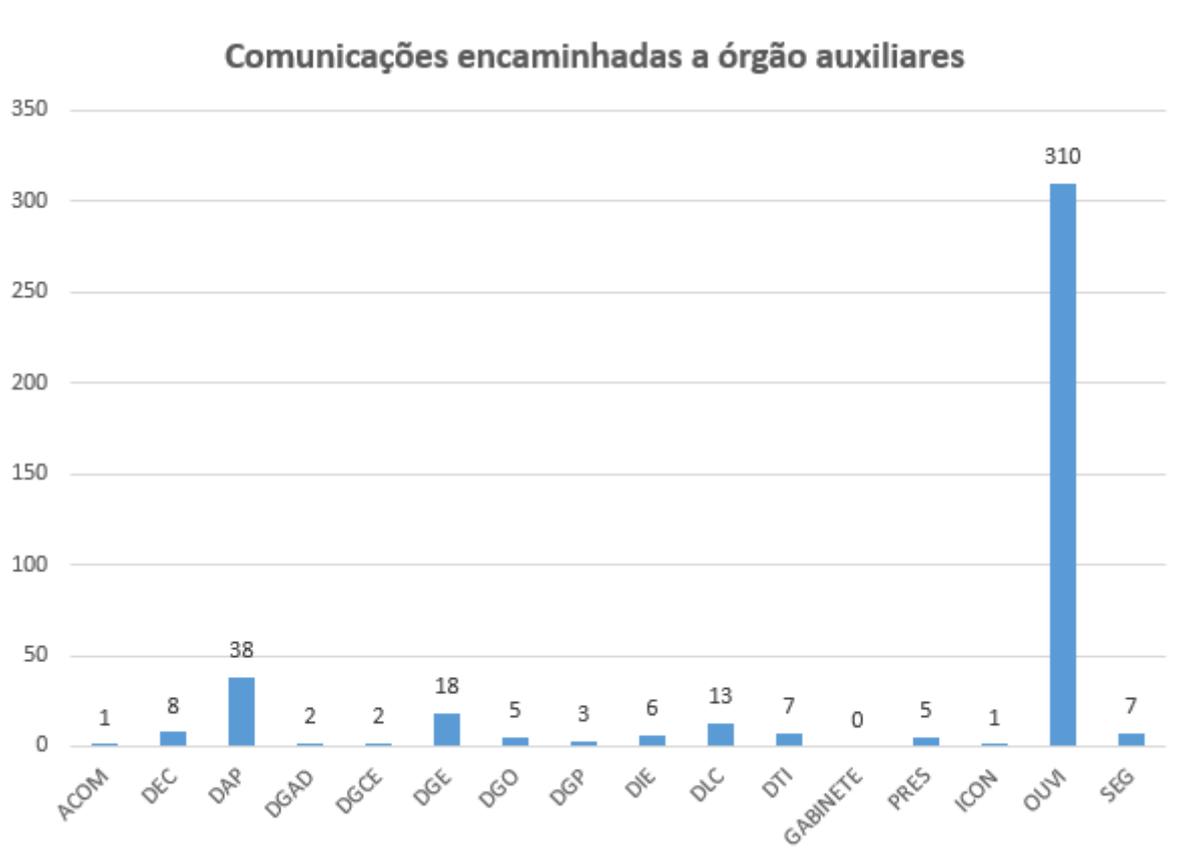


2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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 2 – Comunicações convertidas em Representação

O número de comunicações convertidas em representação, desde o ano 2016, está apresentado no quadro abaixo:

Comunicações Convertidas em Representação		
Ano	Comunicações recebidas	Convertidas em representação
2016	555	35
2017	768	52
2018	591	48
2019	1337	40
2020	1739	28
2021	426	2
Total	4990	203

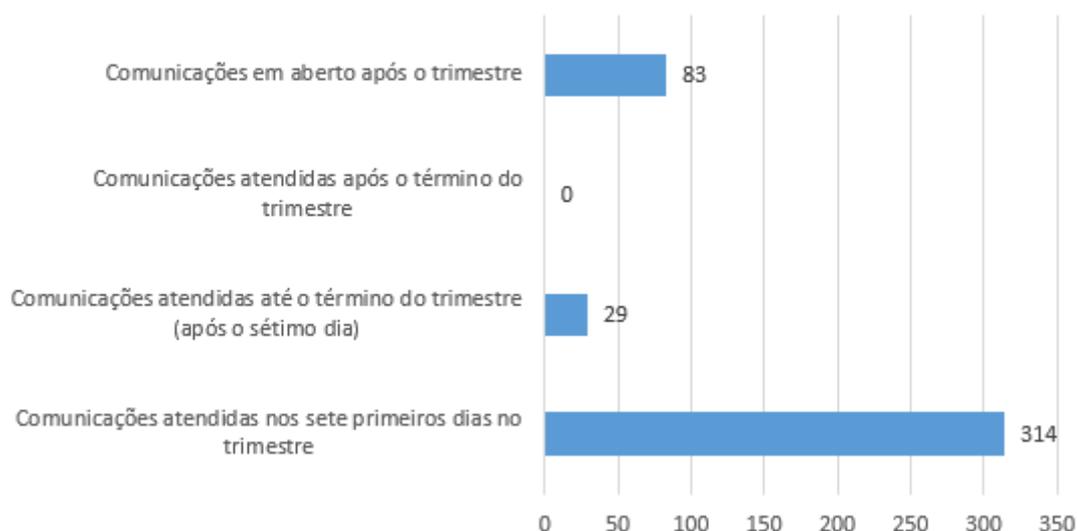
No que se refere a contagem das comunicações recebidas para construção da tabela, somente são consideradas as comunicações de natureza Reclamação, Denúncias e pela Lei de Acesso a Informação - LAI, ou seja, passíveis de serem convertidas em representação.

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.

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

Considerando-se apenas as comunicações recebidas (426) no trimestre de janeiro a março de 2021, destacamos que dessas, 314 comunicações foram atendidas dentro os sete primeiros dias após serem cadastradas, conforme se observa no quadro abaixo:

Comunicações atendidas/em aberto no Trimestre



De acordo com o quadro abaixo, 314 comunicações são equivalentes a 91,55 % das comunicações registradas no 1º trimestre (343) e atendidas nos primeiros sete dias.

Resumindo temos:

Índice de Resolutividade das manifestações		
Número de dias até a resposta	Quantidade de comunicações	Percentual de atendimento
até 7 dias	314	91,55
8 a 10 dias	8	2,33
11 a 15 dias	5	1,46
16 a 20 dias	4	1,17
acima de 20 dias	12	3,5
Total no Trimestre	343	100,00



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Ouvidoria - SIC

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) 98482-6854

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

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

Supervisor:

Conselheiro César Filomeno Fontes