



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Ouvidoria

OUVIDORIA - TCE/SC

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Julho a Setembro de 2014

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	3
2 – ESTATÍSTICAS	4
2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre.....	4
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação	5
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 de Procedência.....	9
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem	10
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar	11
3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC.....	12

1 – INTRODUÇÃO

Em observação ao contido no inciso XI do artigo 4º da Resolução nº TC-28/2008, de 30 de julho de 2008, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina referente ao trimestre de Julho a Setembro de 2014.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 260 comunicações, sendo que foram concluídas 243 e 17 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de 93,46%.

As médias de resolutividade, desde o 1º trimestre de 2012, estão representadas no quadro abaixo:

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre

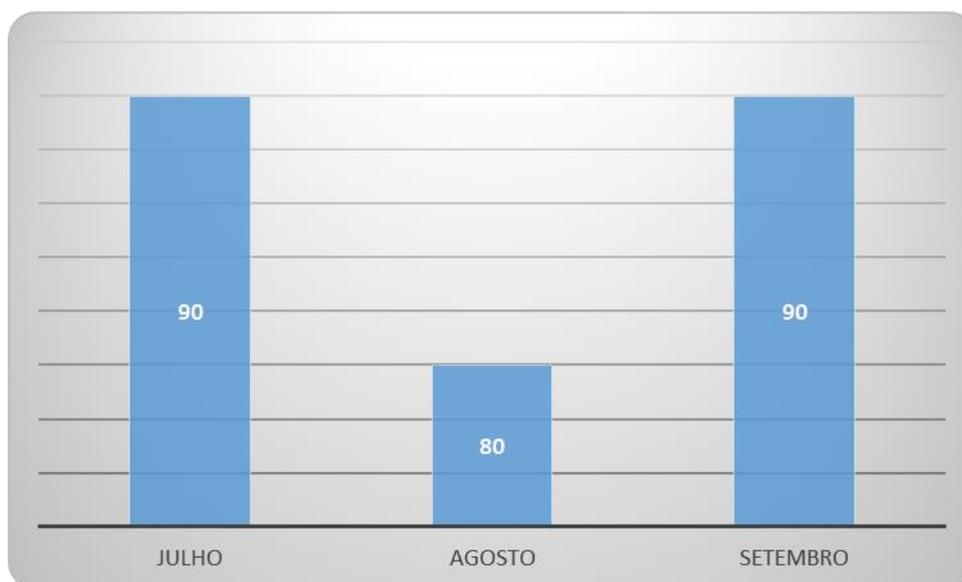
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º de 2012	170	88,35 %
2º de 2012	256	94,38 %
3º de 2012	254	92,13 %
4º de 2012	220	98,18 %
1º de 2013	314	94,90 %
2º de 2013	260	91,54 %
3º de 2013	364	92,31 %
4º de 2013	293	95,90 %
1º de 2014	211	89,57 %
2º de 2014	246	92,27 %
3º de 2014	260	93,47 %

Mais de 90% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria no período tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio trimestre, o que reflete em mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade.

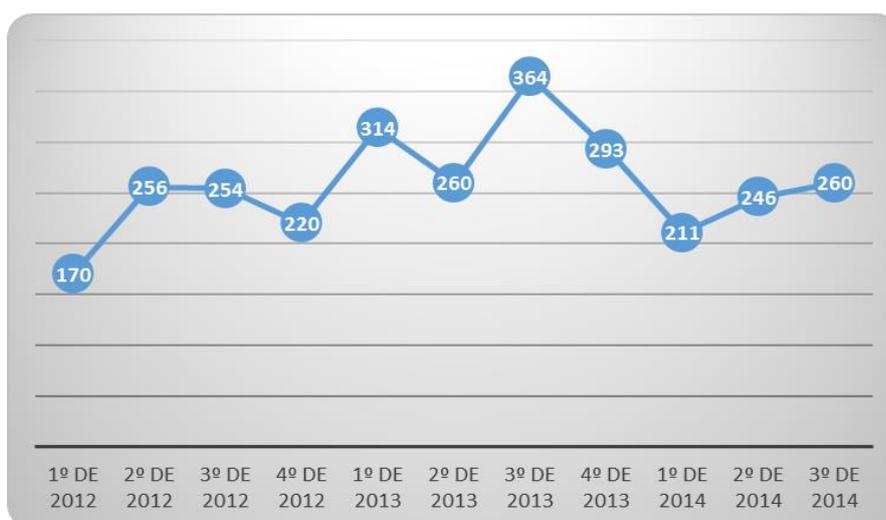
2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de janeiro a março pode ser representada graficamente da seguinte forma:



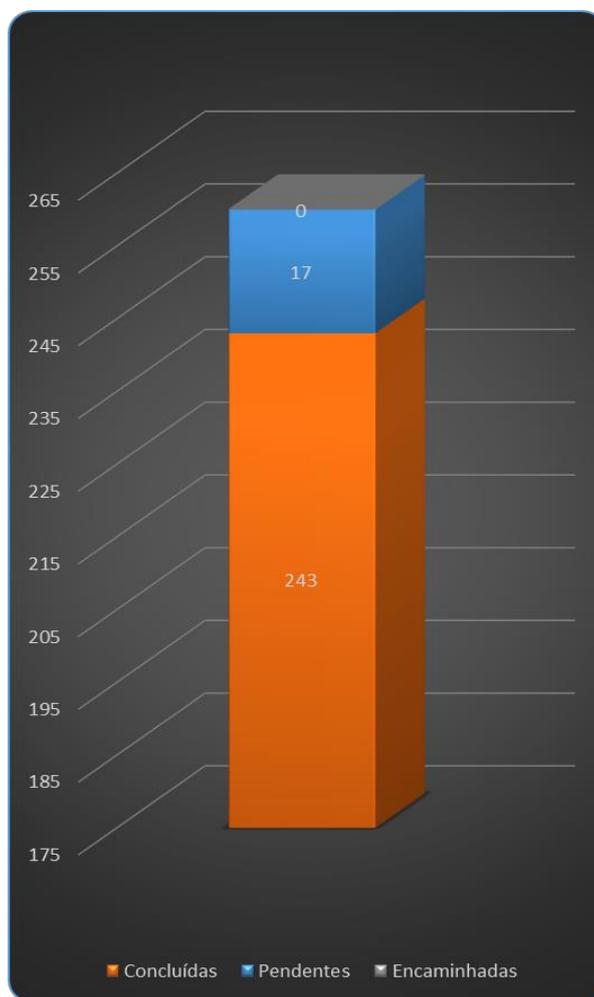
Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2012 tem-se:



2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (17) 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.

As comunicações concluídas (243) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



As comunicações encaminhadas (nenhuma no período) referem-se àquelas que estão em análise na Ouvidoria, aguardando resposta, seja pela solicitação de informações complementares por parte do cidadão, seja pela remessa de ofício à unidade gestora envolvida, no intuito de subsidiar a análise.

2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

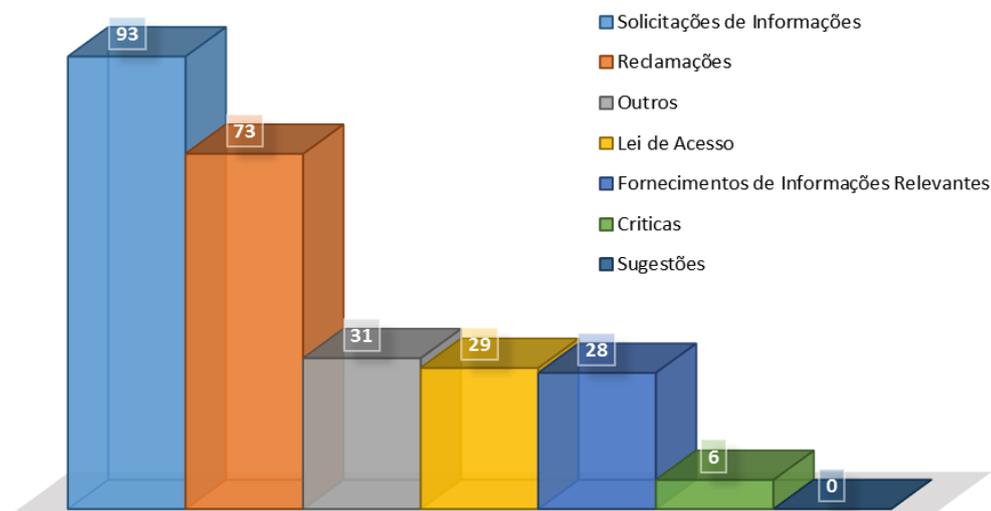
No trimestre, quanto à natureza, 35,77% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral (93), mantendo a maior incidência desta modalidade desde o início dos trabalhos.

As comunicações recebidas como reclamações (73) atingiram um índice de 28,08% e as informações relevantes fornecidas (28) alcançaram o percentual de 10,77% no período.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram 29 ocorrências, representaram 11,15% de todas as comunicações recebidas no trimestre.

As comunicações classificadas como outros referem-se àquelas não relacionadas ou que não demandam a atuação do Tribunal de Contas. Perfizeram o significativo número de 31 no período.

Graficamente:



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

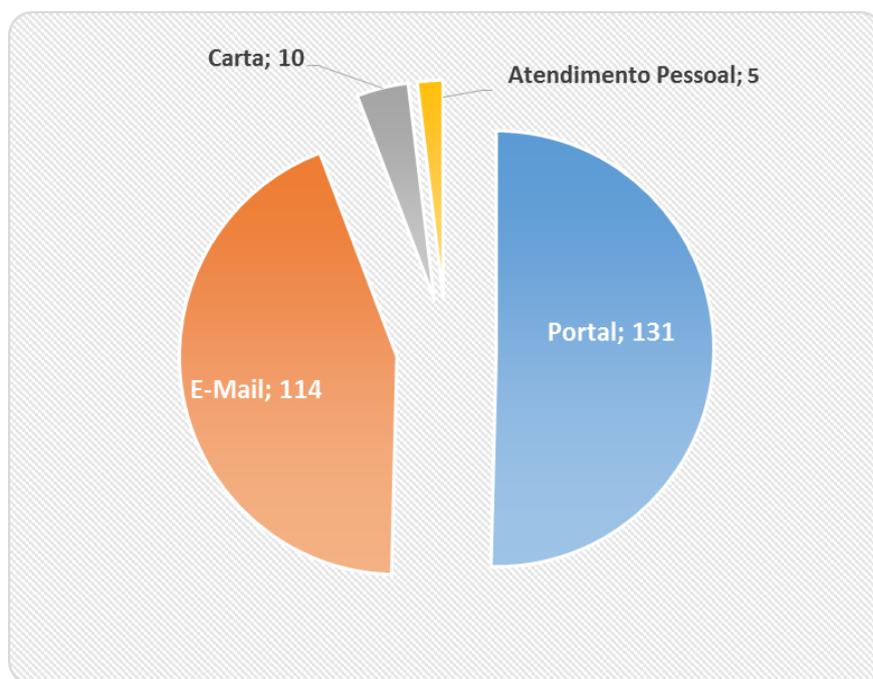
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC (www.tce.sc.gov.br). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

No trimestre de Julho a Setembro de 2014 as comunicações enviadas através do Portal (131) representaram 50,38 % das comunicações recebidas.

O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) foi a segunda opção de contato dos cidadãos, com 114 comunicações no trimestre, representando 43,85 % das comunicações.

Foram em número de cinco os atendimentos pessoais realizados no período, ou 1,92 %. E por carta foram remetidas 10 comunicações representando 3,85 % do total das comunicações enviadas ao Tribunal.

Visualizando graficamente:



No período nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por Fax.

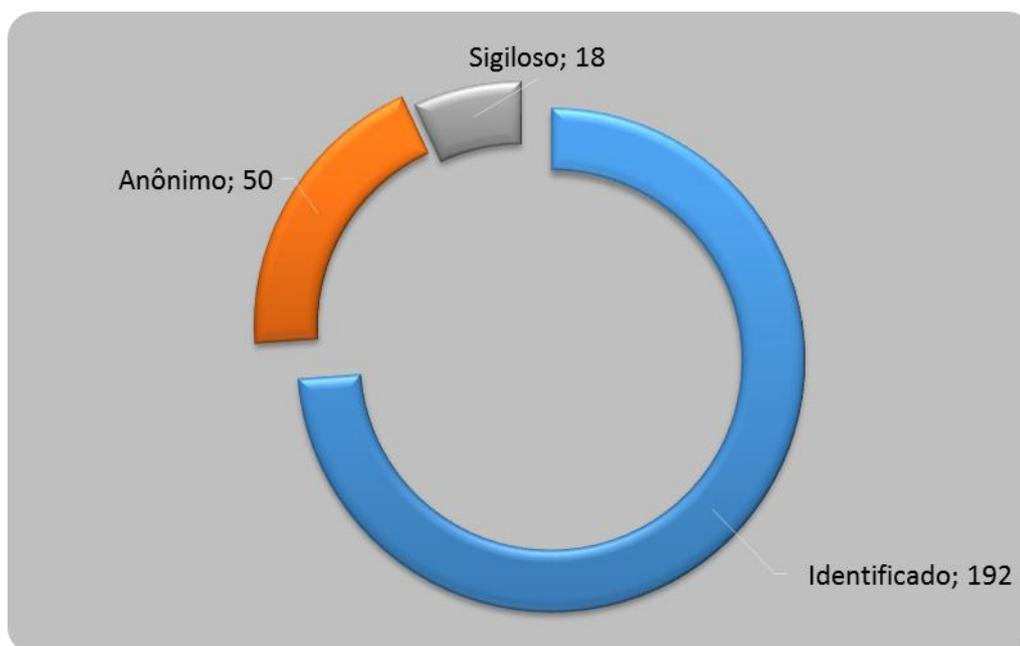
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 73,85 % do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 19,23 % do total no trimestre.

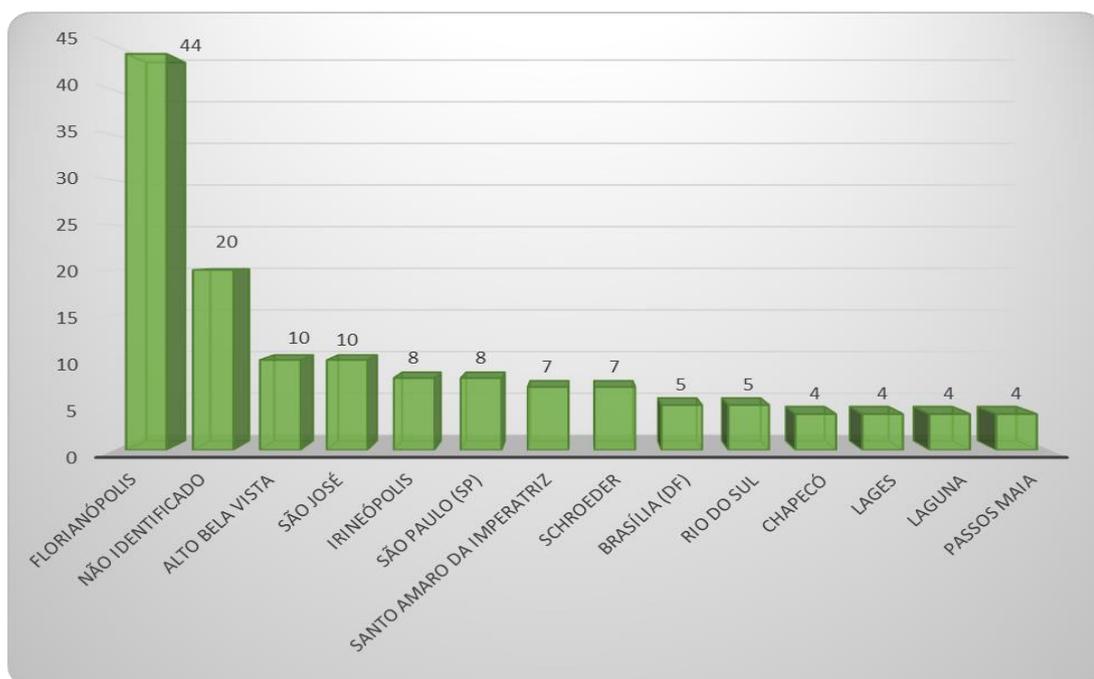
As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 6,92 %.

O gráfico abaixo evidencia os números:

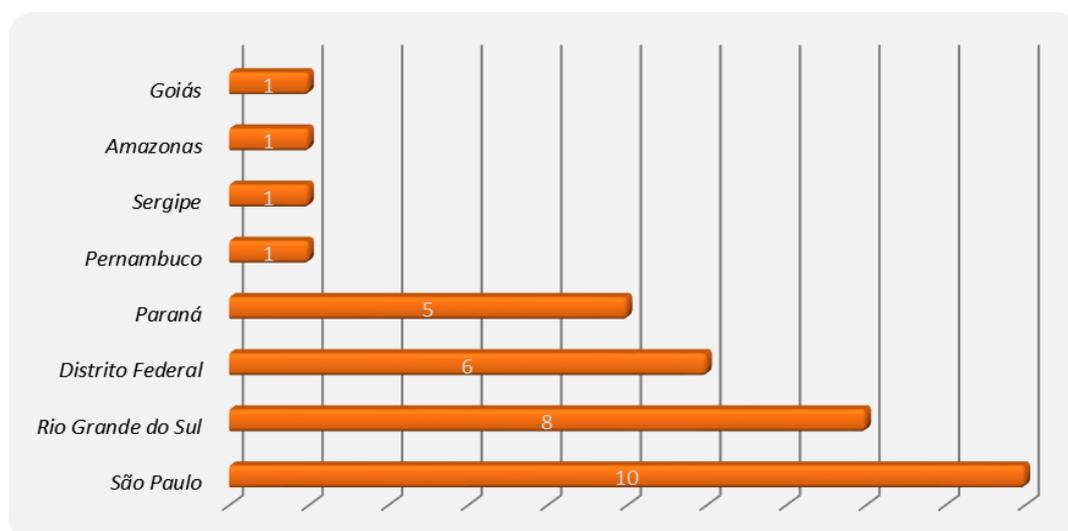


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

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

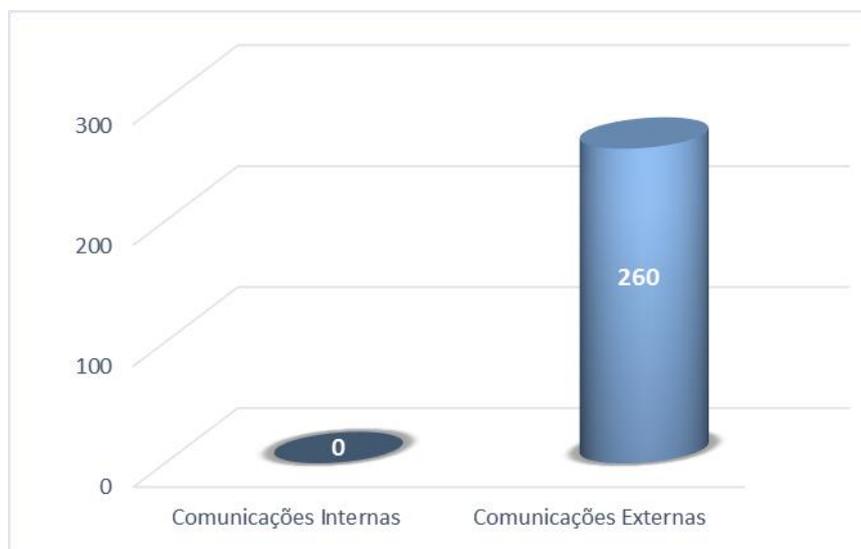


As comunicações provenientes de outros Estados da Federação foram assim distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre foram cadastradas apenas comunicações de origem externa, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

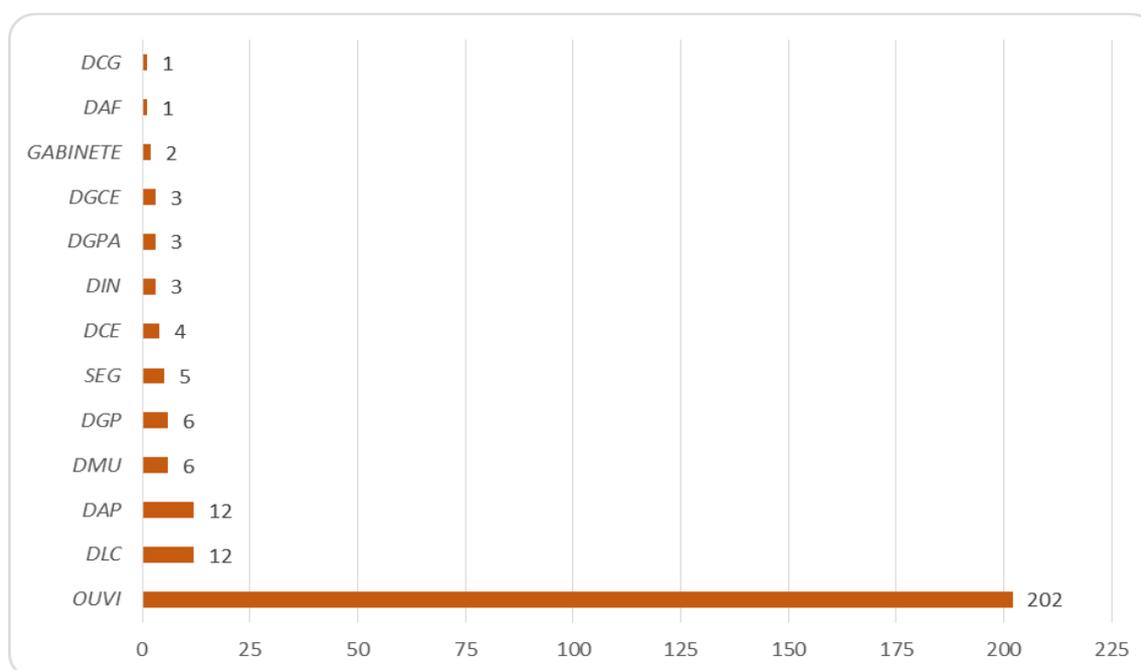


2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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 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 – 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