



OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**1º TRIMESTRE DE 2019**

## SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO .....	3
Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre .....	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 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 2 – Comunicações por Número de Dias para Resposta .....	13
3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC.....	14

## 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 janeiro a março de 2019.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 258 comunicações, sendo que foram concluídas 213 e 45 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 82,56%.

As médias de resposta desde o 1º trimestre de 2016 estão representadas no quadro abaixo:

**Tabela 1:** Comunicações recebidas por trimestre

Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de resolutividade
1º de 2016	332	92,90%
2º de 2016	291	92,62%
3º de 2016	252	90,08%
4º de 2016	228	77,19%
1º de 2017	329	88,85%
2º de 2017	315	84,62%
3º de 2017	354	80,41%
4º de 2017	311	74,09%
1º de 2018	244	75,41%
2º de 2018	297	80,47%
3º de 2018	312	83,33%
4º de 2018	247	89,07%
1º de 2019	258	82,56%

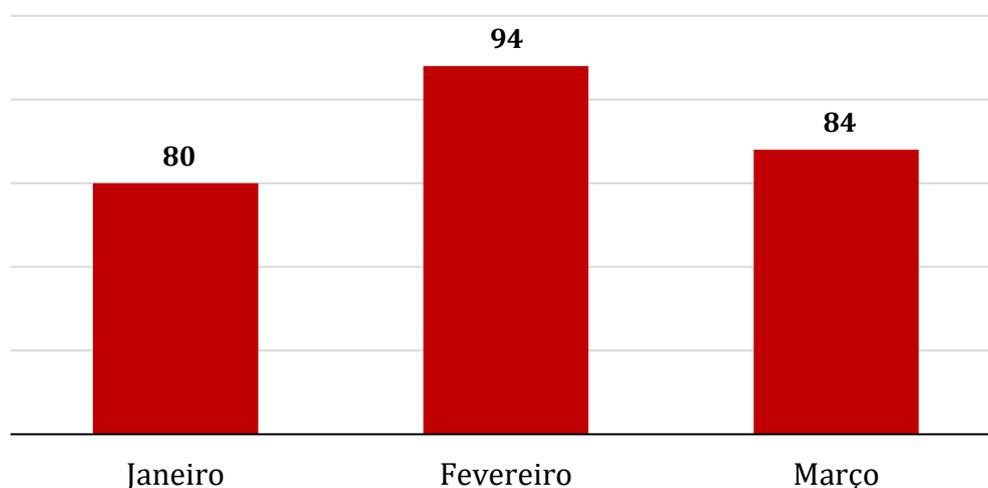
O índice de resposta das comunicações registradas e respondidas dentro do 1º trimestre de 2019 se aproximou de 85%, o que revela a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria, dando mais credibilidade ao Tribunal de Contas perante a sociedade. Mesmo considerando perda parcial do sistema no período de dezembro/17 a janeiro/18, este índice nunca foi inferior a 74%.

## 2 – ESTATÍSTICAS

### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

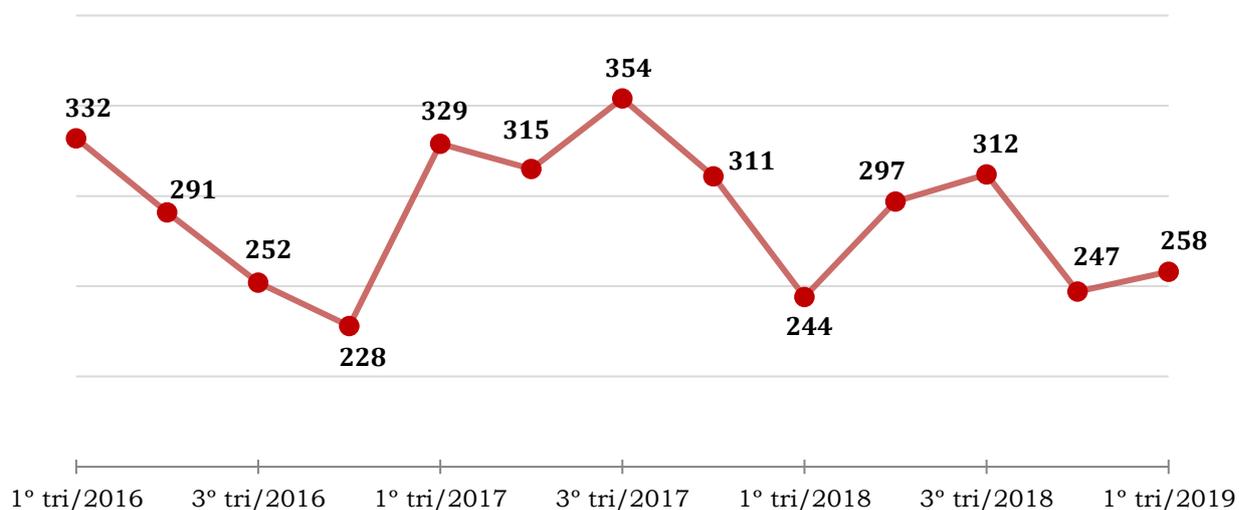
A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de janeiro a março de 2019 é representada graficamente da seguinte forma:

#### Comunicações enviadas no 1º trimestre



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2016 até o 1º trimestre de 2019, tem-se:

#### Comunicações enviadas por trimestre



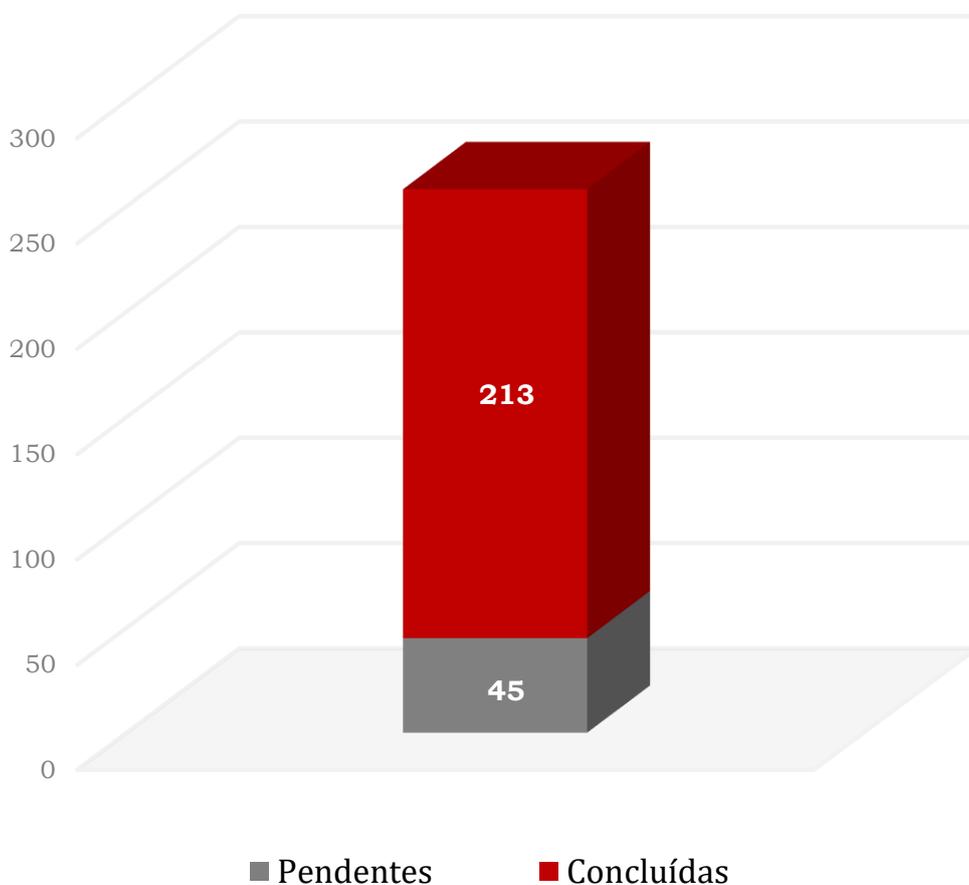
## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (45) 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 (213) 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, 40,70% das comunicações recebidas referiram-se à Solicitação de Informações. As comunicações recebidas como Reclamações, atingiram um índice de 38,37%.

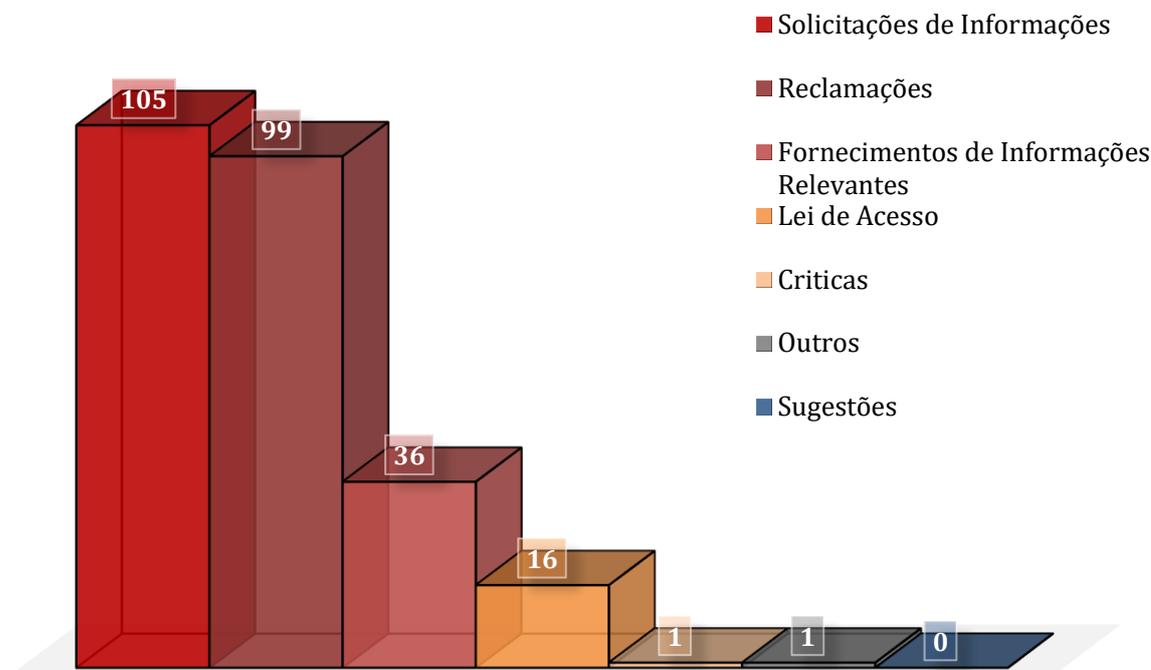
Referente ao Fornecimento de Informações Relevantes, o índice foi de 13,95%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação representaram 6,20% de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Também foi cadastrada uma crítica (elogio), mas nenhuma sugestão no período. Com relação as que não se enquadram como nenhuma das acima citadas, chamadas de Outros, foi registrada apenas uma comunicação.

A soma percentual dessas últimas atingiu 0,78% do total.

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](http://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.

O correio eletrônico ([ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)) foi a primeira opção de contato dos cidadãos, representando 43,41% das comunicações.

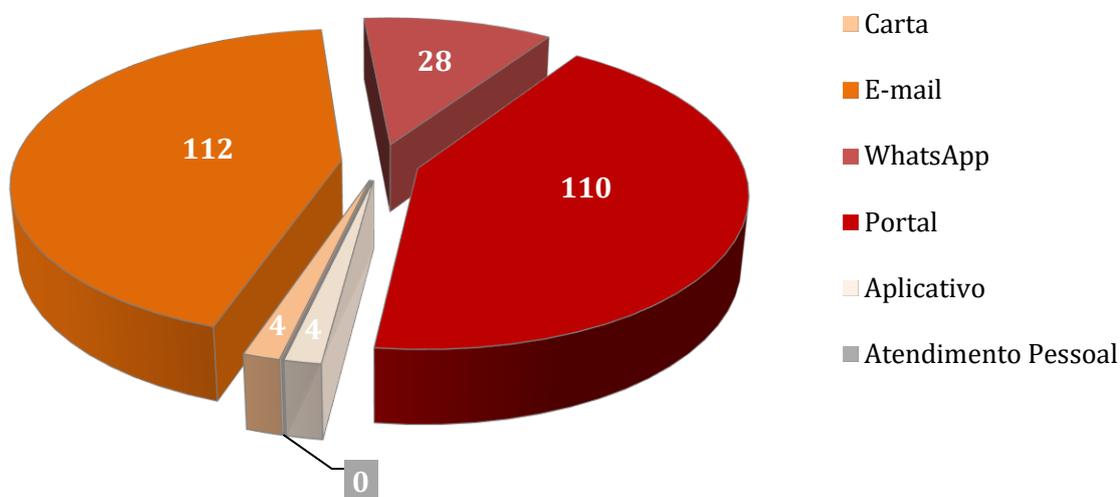
No trimestre janeiro a março de 2019, as comunicações enviadas através do Portal representaram 42,64% do total recebido, disputando a preferência dos cidadãos de forma bastante próxima ao correio eletrônico.

Por atendimento via WhatsApp, o número de comunicações foi equivalente a 10,85%. E foram quatro as cartas remetidas, ou seja, 1,55%.

Não ocorreram atendimentos pessoais nesse 1º trimestre, mas já houveram 4 comunicações feitas pelo aplicativo da Ouvidoria (1,55%).

Visualizando graficamente:

#### Comunicações por forma de contato



## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

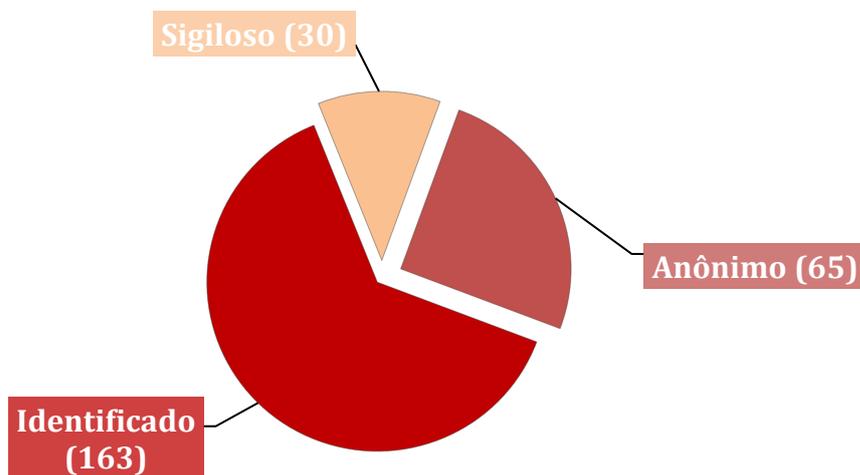
Quanto à identificação, verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 63,18% do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo, representaram 11,63%.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 25,19% do total no trimestre.

O gráfico abaixo demonstra os números absolutos:

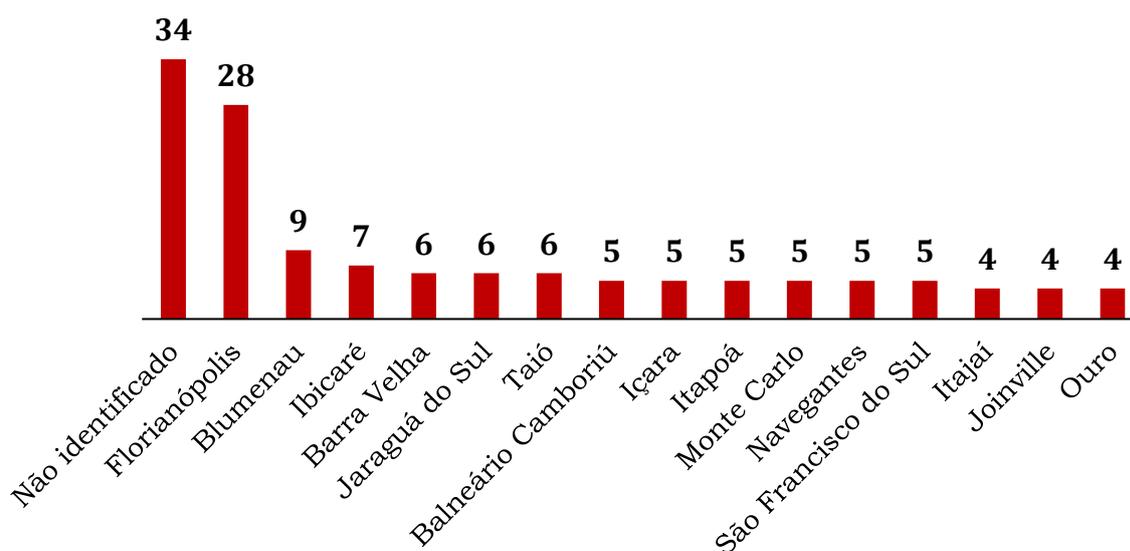
### Comunicações por identificação



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

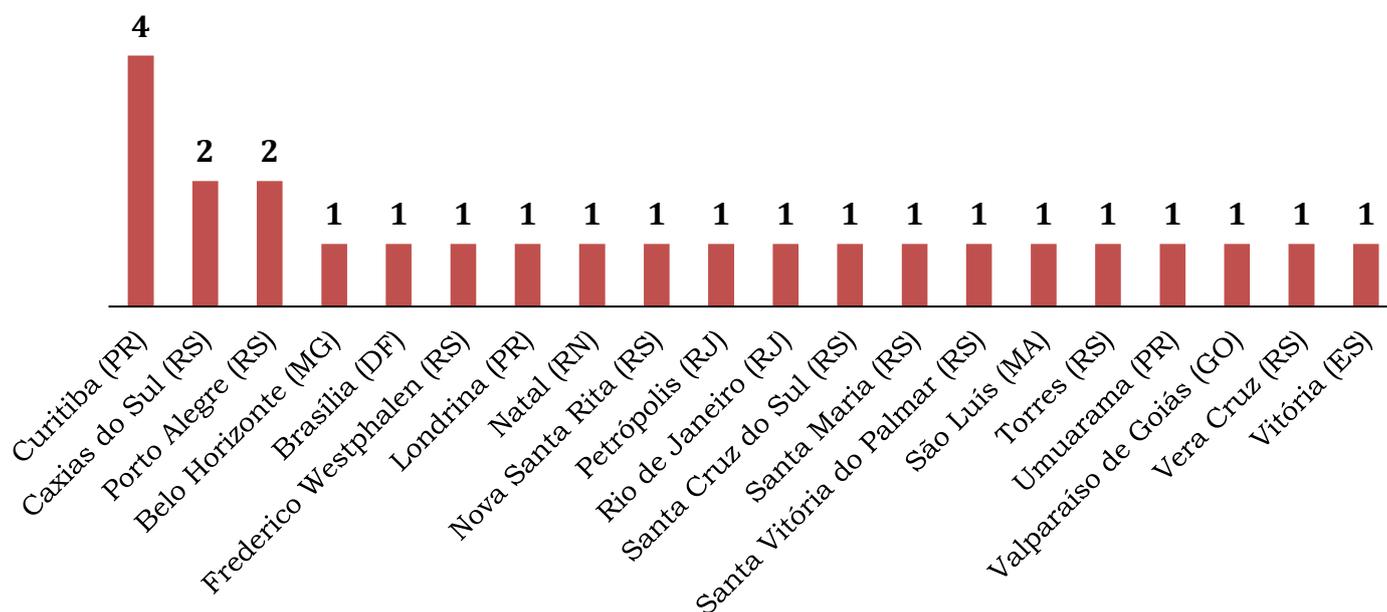
Os municípios de onde mais procederam as comunicações no período estão demonstrados no gráfico abaixo:

**Comunicações por municípios catarinenses**



E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 23 no 1º trimestre de 2019 e foram assim distribuídas:

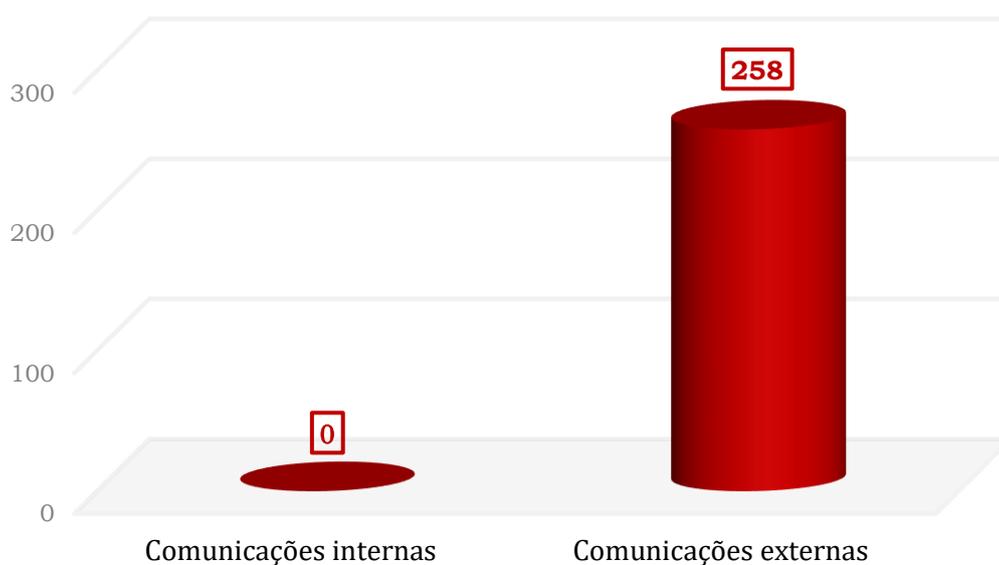
**Comunicações recebidas de outros estados**



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 1º trimestre de 2019 não foram registradas comunicações de origem interna, apenas externa (258), conforme demonstrado no gráfico abaixo:

### Comunicações por origem



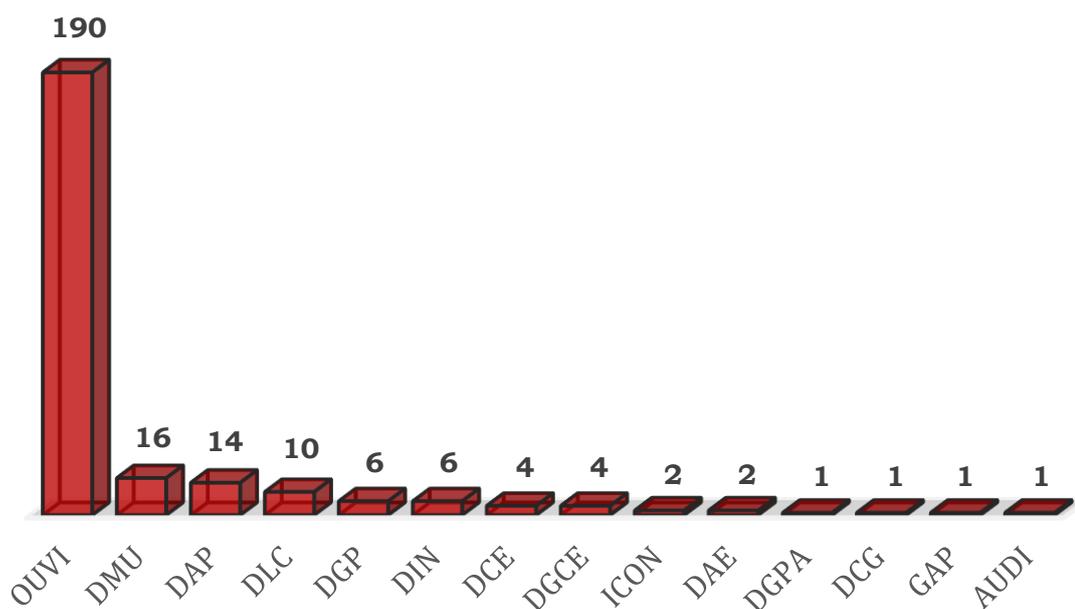
## 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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:

### Comunicações encaminhadas a órgãos auxiliares



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:

Ano	Comunicações recebidas	Convertidas em representação
2016	555	34
2017	768	33
2018	591	25
2019	160	-

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

Quanto ao período de 2019, vale salientar que dado o relativamente breve intervalo de operação do TCE/SC no ano, além de haver um menor número de comunicações recebidas, não existem comunicações convertidas em representação pois ainda passam por etapa de análise investigativa.

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 (258) e respondidas (213) no trimestre de janeiro a março de 2019, destacamos que dessas, 191 comunicações foram atendidas dentre os sete primeiros dias após serem cadastradas, conforme se observa no quadro abaixo:

Número de dias até a resposta	Quantidade de comunicações	Percentual de atendimento
<b>0</b>	119	46,12
<b>1</b>	47	18,22
<b>2</b>	6	2,33
<b>3</b>	5	1,94
<b>4</b>	4	1,55
<b>5</b>	7	2,71
<b>6</b>	2	0,78
<b>7</b>	1	0,39
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>74,04</b>

De acordo com o quadro acima, 191 comunicações são equivalentes a 74,04% das comunicações registradas no 1º trimestre e atendidas nos primeiros sete dias.

Resumindo temos:

Comunicações atendidas nos sete primeiros dias no trimestre	191
Comunicações atendidas até o término do trimestre (após o oitavo dia)	19
Comunicações atendidas após o término do trimestre	5
Comunicações em aberto após o trimestre	43

<b>Comunicações registradas no trimestre</b>	<b>258</b>
--	------------

### 3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Integrantes:

Paulo César Salum – AFCE / Coordenador Técnico

João Sérgio Santana – AFCE

José Rui de Souza – AFCE

Luiz Augusto Luz Faísca – À disposição

Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

Vitor Scheffer Sabbi - Estagiário

Telefone: (48) 3221-3610

Fax: (48) 3221-3869

WhatsApp – (48) 98482-6854

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

E-mails: [ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br) / [sic@tce.sc.gov.br](mailto:sic@tce.sc.gov.br)

---

Supervisor:

Conselheiro José Nei Alberton Ascari