



# OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**3º TRIMESTRE DE 2020**

## 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 .....	6
2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza .....	6
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.....	16

## 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 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 segundo de outubro a dezembro de 2020.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 472 comunicações, sendo que foram concluídas 396 e 76 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 83,90%.

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

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

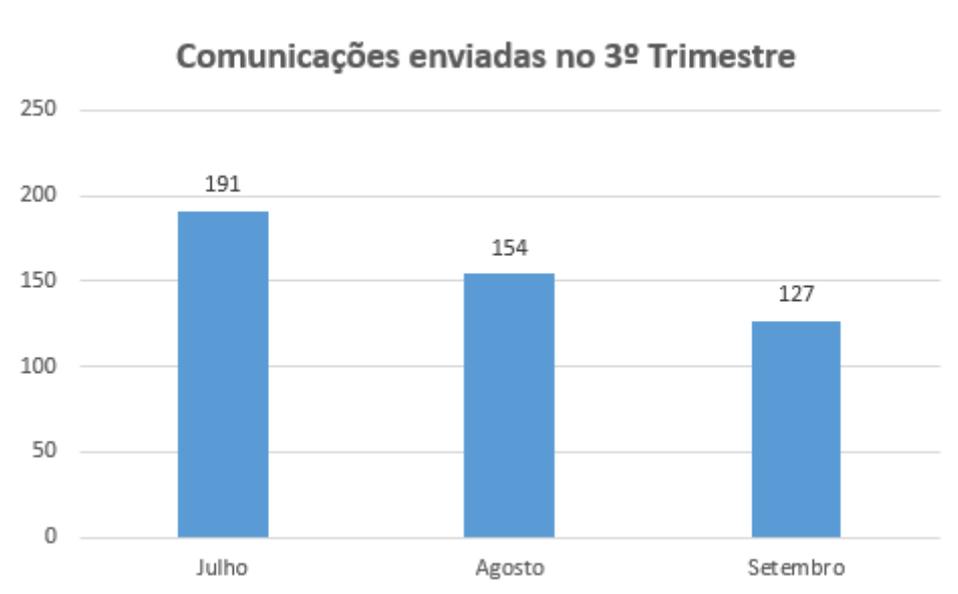
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de resolutividade	Índice de resolutividade Anual
1º de 2016	332	92,90%	88,20%
2º de 2016	291	92,62%	
3º de 2016	252	90,08%	
4º de 2016	228	77,19%	
1º de 2017	329	88,85%	81,99%
2º de 2017	315	84,62%	
3º de 2017	354	80,41%	
4º de 2017	311	74,09%	
1º de 2018	244	75,41%	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	80,02
2º de 2020	552	80,98	
3º de 2020	472	83,90	
<b>Total</b>	<b>6280</b>		

O índice de resposta das comunicações registradas e respondidas dentro do 3º trimestre de 2020 foi de aproximadamente 83,90%, o que revela a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria, dando mais credibilidade ao Tribunal de Contas perante a sociedade.

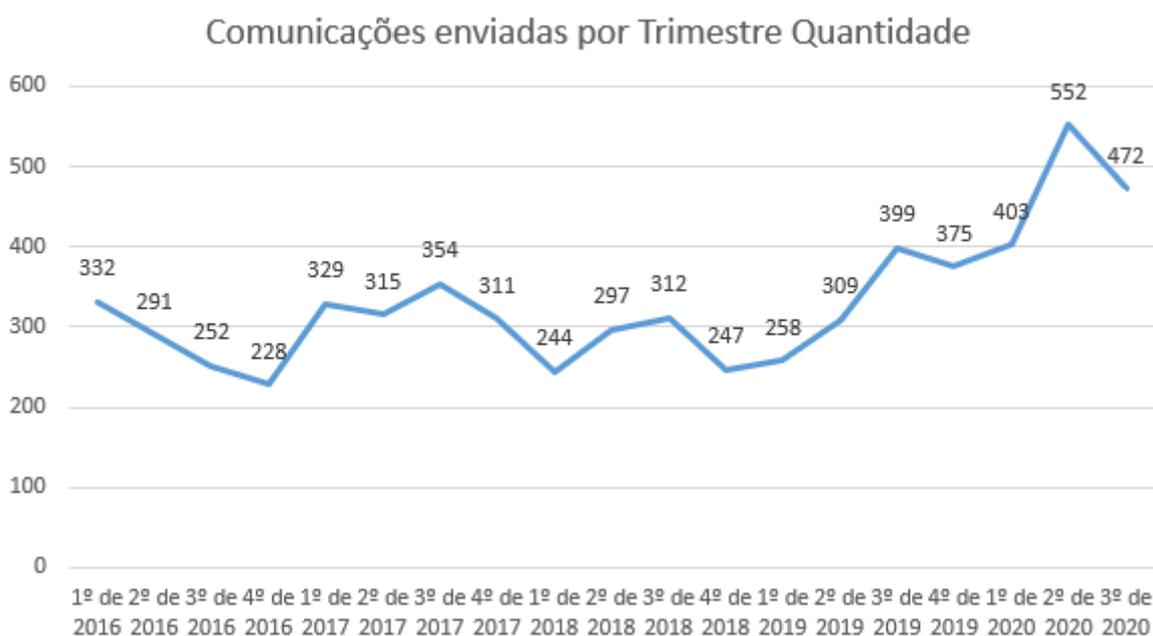
## 2 – ESTATÍSTICAS

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

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de Julho a setembro de 2020 é representada graficamente da seguinte forma:



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2016 até o 3º trimestre de 2020, tem-se:



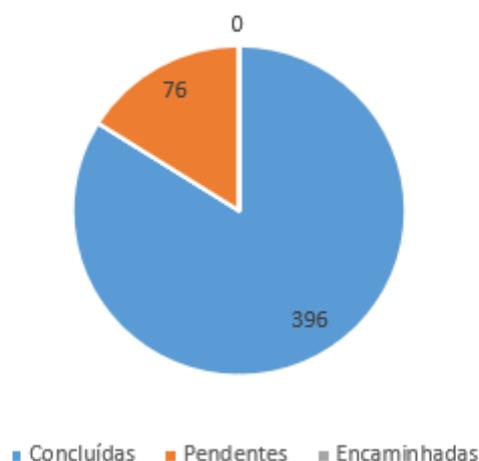
## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (76), referem-se àquelas recebidas e encaminhadas às áreas técnicas no 3º 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 (396) 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

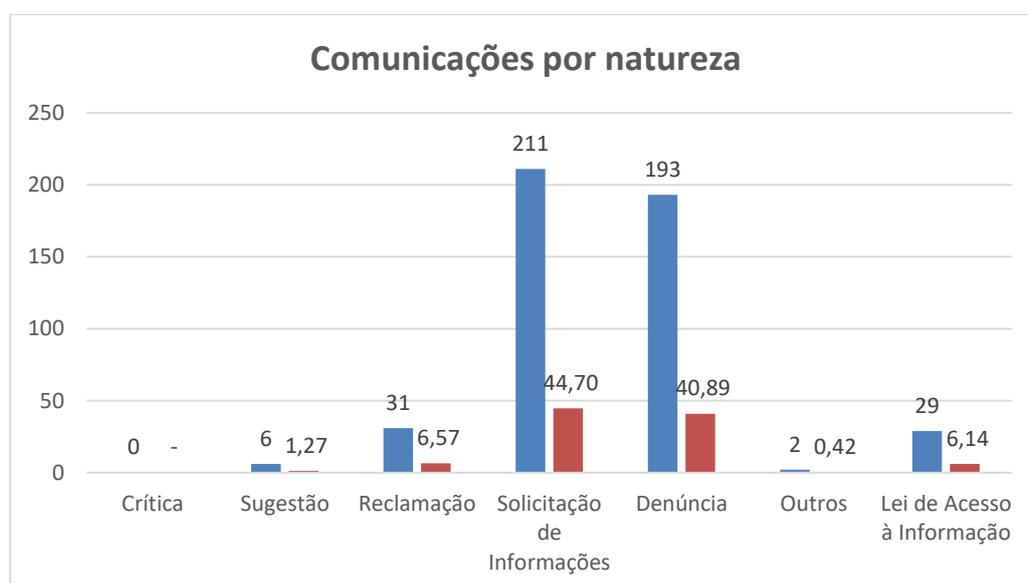
No trimestre, quanto à natureza, 44,70% das comunicações recebidas referiram-se à Solicitação de Informações (211). As comunicações recebidas como Reclamações (31), atingiram um índice de 6,57%.

Referente a Denúncia (193), o índice foi de 40,89%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação (29) representaram 6,14% de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Neste trimestre não foram cadastradas críticas (elogios). Entretanto, houveram seis sugestões no período o que atingiu um 1,27% do total, bem como foram duas comunicações cadastradas como Outros, perfazendo um percentual de 0,42% 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.tcesc.tc.br](http://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.

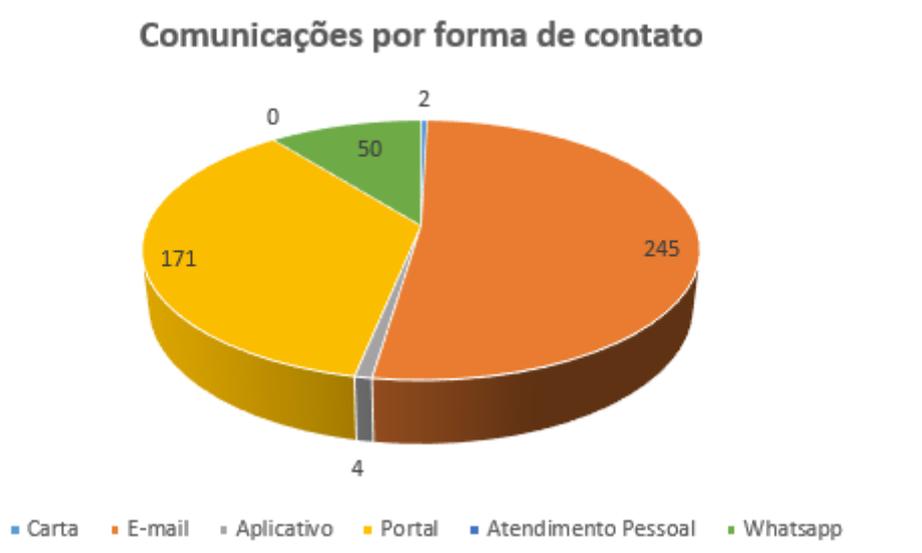
O correio eletrônico ([ouvidoria@tcesc.tc.br](mailto:ouvidoria@tcesc.tc.br)) foi a primeira opção de contato dos cidadãos, representando 51,91% (245) das comunicações.

No trimestre julho a setembro de 2020, as comunicações enviadas através do Portal representaram 36,23% (171) do total recebido, disputando a preferência dos cidadãos com o correio eletrônico que foi de 51,91% (245).

Por atendimento via WhatsApp, o número de comunicações foi equivalente a 10,59% (50). E foi 2 a quantidade de cartas remetidas, ou seja, 0,42%.

Não houve nenhum atendimento pessoal nesse 3º trimestre. Também houveram 4 comunicações feitas pelo aplicativo da Ouvidoria (0,85%).

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 69,92% (330) do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo, representaram 8,47% (40).

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 21,61% (102) do total no trimestre.

O gráfico abaixo demonstra os números absolutos:





E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 46 no 3º trimestre de 2020 e foram assim distribuídas:



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 3º trimestre de 2020, não foram registradas comunicações de origem interna, apenas externa (472), conforme demonstrado no gráfico abaixo:

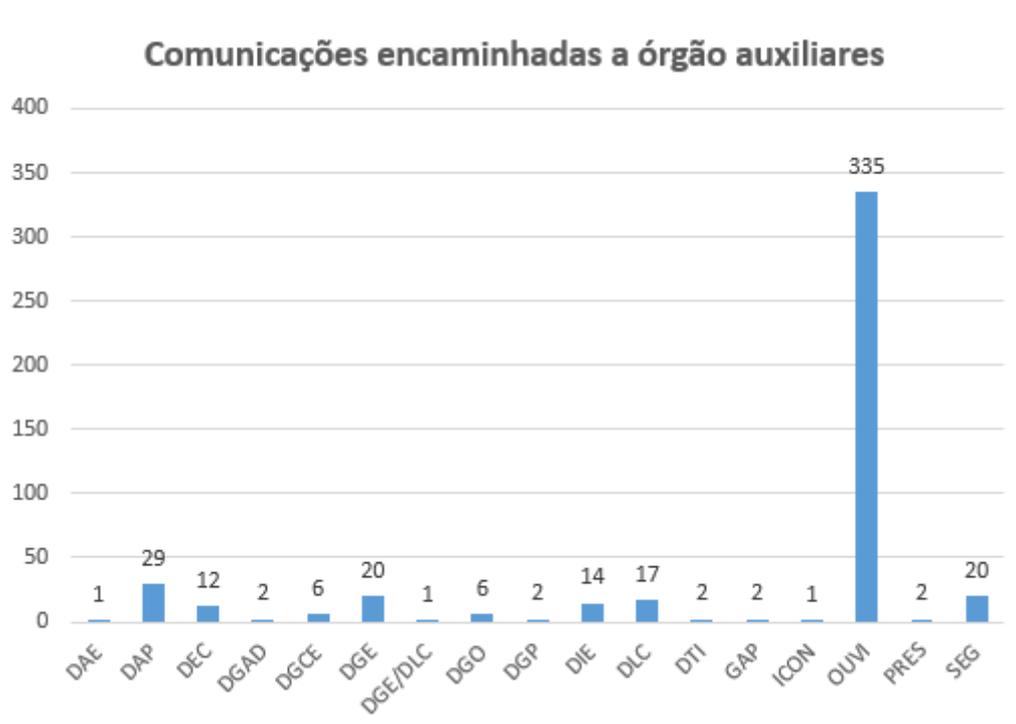


## 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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:

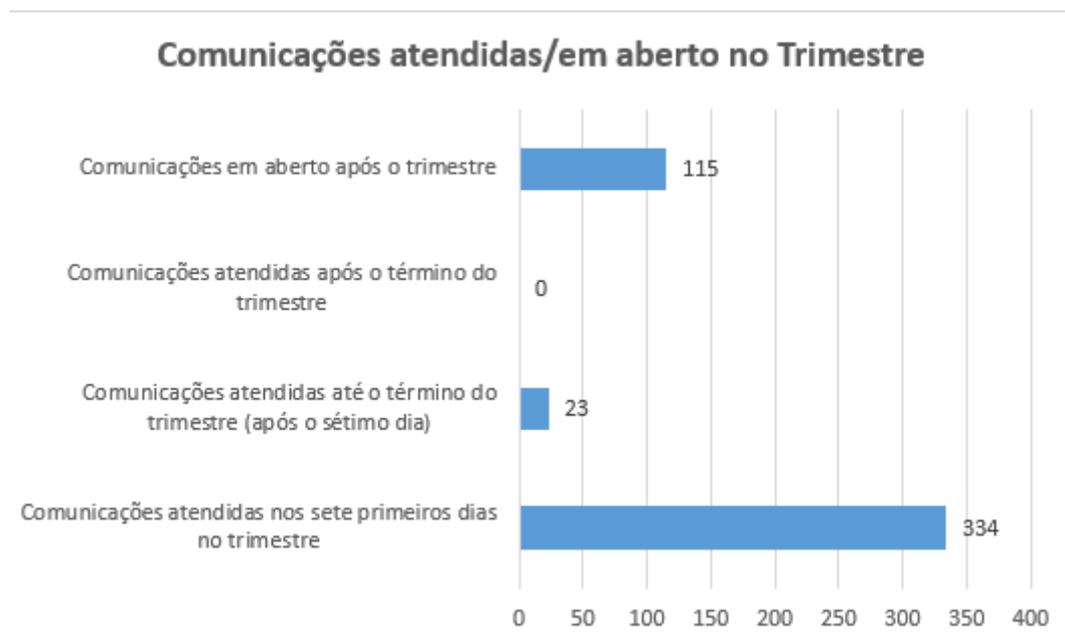
<b>Comunicações Convertidas em Representação</b>		
<b>Ano</b>	<b>Comunicações recebidas</b>	<b>Convertidas em representação</b>
2016	1103	35
2017	1309	52
2018	1100	48
2019	1337	27
2020	1432	13
<b>Total</b>	<b>6281</b>	<b>175</b>

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 (472) no trimestre de julho a setembro de 2020, destacamos que dessas, 334 comunicações foram atendidas dentre os sete primeiros dias após serem cadastradas, conforme se observa no quadro abaixo:



De acordo com o quadro acima, 334 comunicações são equivalentes a 93,56 % das comunicações registradas no 3º trimestre (357) e atendidas nos primeiros sete dias.

Resumindo temos:

<b>Índice de Resolutividade das manifestações</b>		
<b>Número de dias até a resposta</b>	<b>Quantidade de comunicações</b>	<b>Percentual de atendimento</b>
<b>até 7 dias</b>	<b>334</b>	<b>93,56</b>
<b>11 a 15 dias</b>	<b>16</b>	<b>4,48</b>
<b>16 a 20 dias</b>	<b>7</b>	<b>1,96</b>
<b>Total no Trimestre</b>	<b>357</b>	<b>100,00</b>

### 3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Integrantes:

Paulo César Salum – Coordenador Técnico

João Sérgio Santana – Membro Efetivo

José Rui de Souza – Membro Efetivo

Luiz Augusto Luz Faísca – Policial Civil - À disposição

Hilário Noldin - Membro Efetivo

Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

Telefone: (48) 3221-3610

Fax: (48) 3221-3869

WhatsApp – (48) 98482-6854

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

E-mails: [ouvidoria@tcsc.tc.br](mailto:ouvidoria@tcsc.tc.br)

---

**Supervisor:**

**Conselheiro César Filomeno Fontes**