



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

3º 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	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 1 – Comunicações convertidas em Representação	13
2.10 – Tabela 3 – Comunicações por Número de Dias para Resposta.....	13
3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC	14

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 terceiro trimestre de julho a setembro de 2021.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 491 comunicações, sendo que foram concluídas 425 e 66 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de **86,15%**.

Comunicações enviadas no 3º Trimestre		
Mês	Quantidade	%
Julho	146	29,74
Agosto	184	37,47
Setembro	161	32,79
Total	491	100,00

Comunicações por Situação		%
Concluídas	425	86,56
Pendentes	66	13,44
Encaminhadas	0	-
Total	491	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	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	83,89
2º de 2021	470	84,60	
3º de 2021	491	86,56	
Total	6876		

O índice de resposta das comunicações registradas e respondidas dentro do 3º trimestre de 2021 foi de aproximadamente 83,89%, o que revela a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria, dando mais credibilidade ao Tribunal de Contas perante a sociedade.

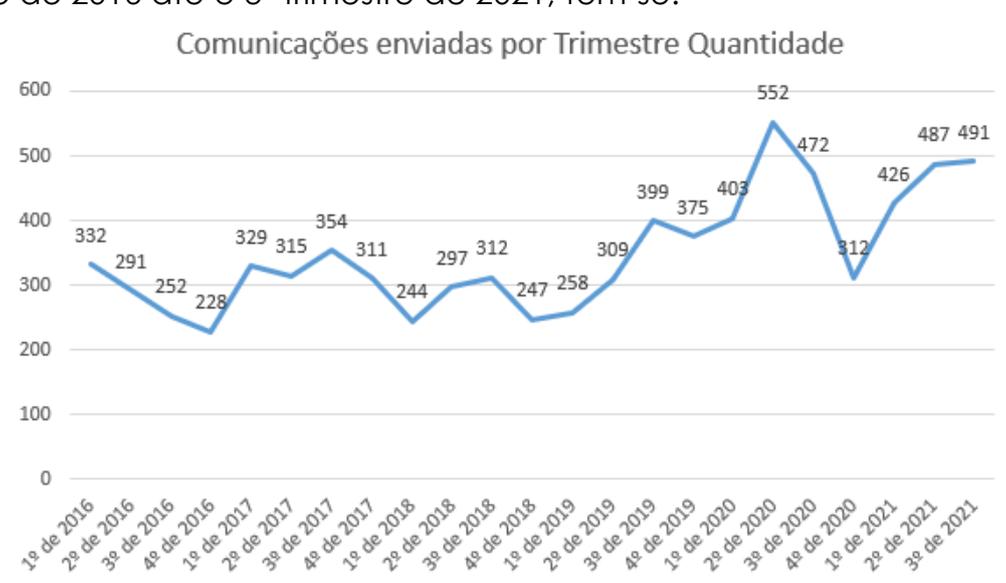
2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

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



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2016 até o 3º trimestre de 2021, tem-se:

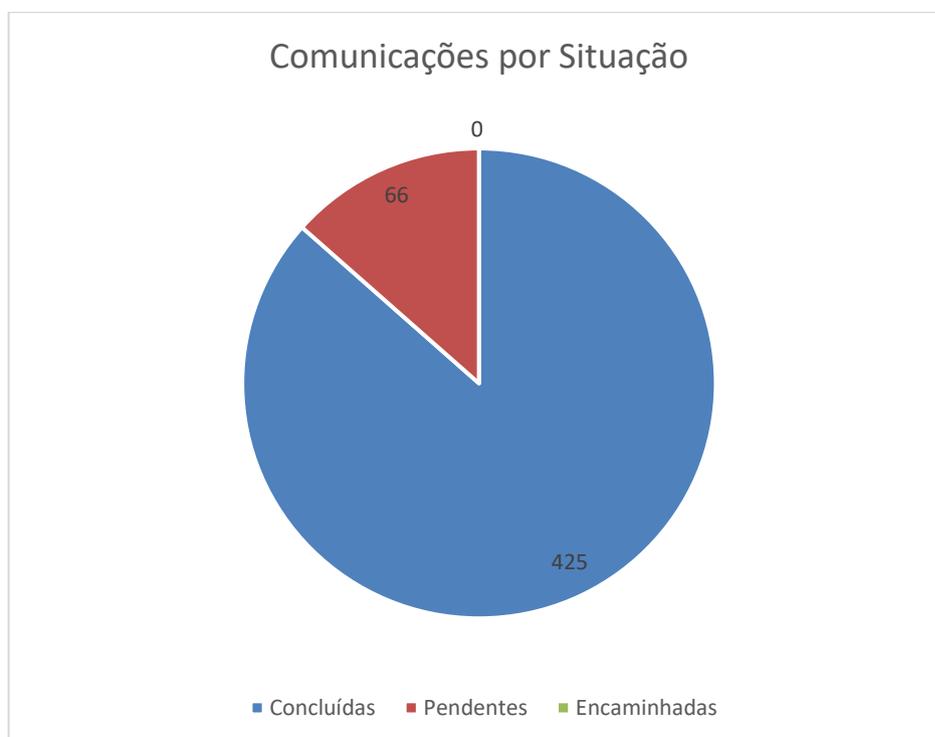


2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (68) 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 (425) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

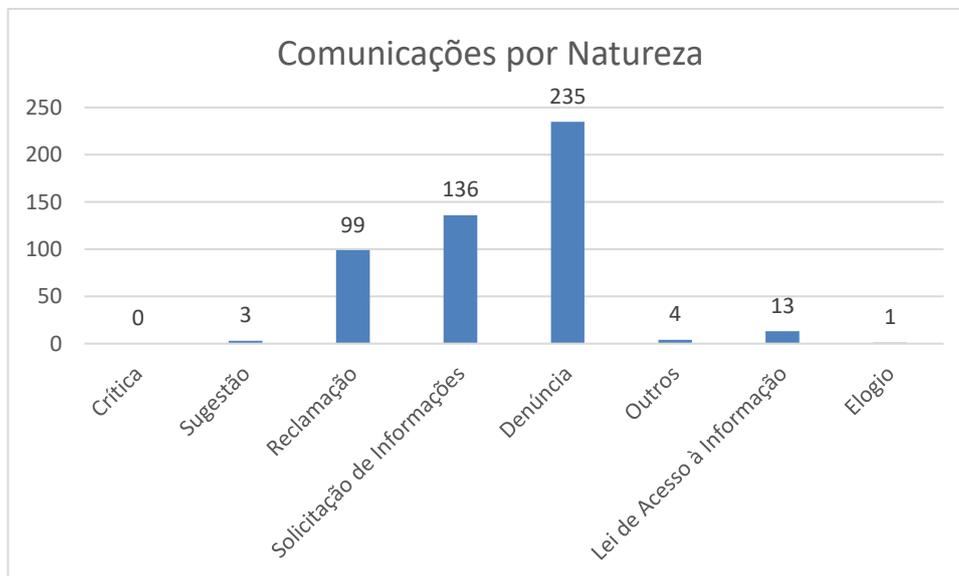
No trimestre, quanto à natureza, 47,86% das comunicações recebidas referiram-se à Denúncia (235). As comunicações recebidas como Reclamações (99), atingiram um índice de 20,16%.

Referente a Solicitação de Informação (136), o índice foi de 27,70%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação (13) representaram 2,65 % de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Neste trimestre, não foram cadastradas críticas e houve 1 elogio com um percentual de 0,20%. Por último, houveram 3 sugestões e 2 comunicações foram cadastradas como Outros, ambos atingiram um total de 1,42%.

Graficamente:



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

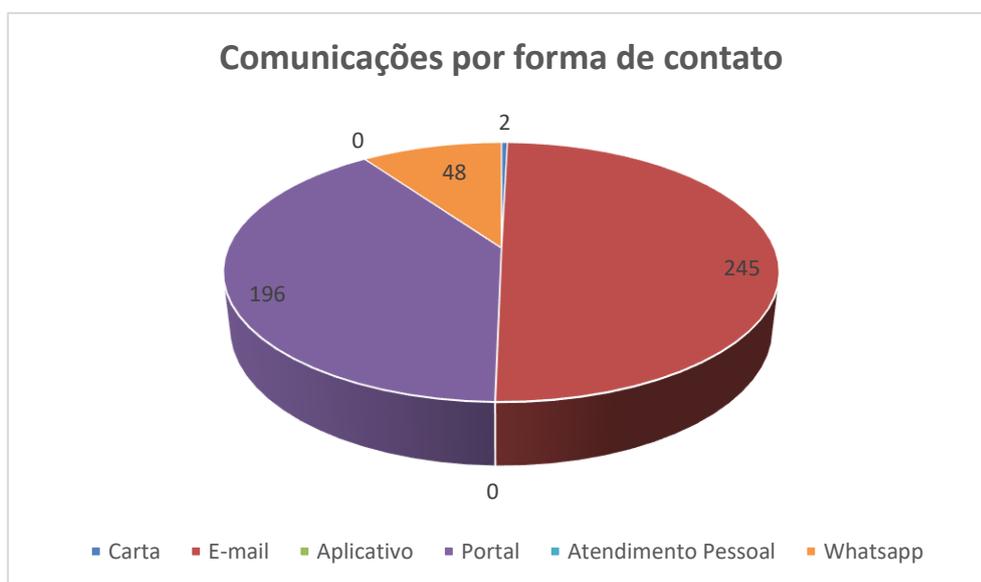
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário Fale com a Ouvidoria, disponível no site do TCE-SC (www.tcesc.tc.br). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

O email (ouvidoria@tcesc.tc.br) foi a primeira opção de contato dos cidadãos, representando 245 (49,90 %) das comunicações, disputando a preferência dos cidadãos com o Portal da Ouvidoria, que foi de 39,92% (196).

Por atendimento via WhatsApp, o número de comunicações foi equivalente a 9,78% (48). E foram 2 as quantidades de cartas remetida, ou seja, 0,41%.

Não houve nenhum atendimento pessoal nesse 3º trimestre e não houve nenhuma comunicação feita pelo aplicativo da Ouvidoria.

Visualizando graficamente:



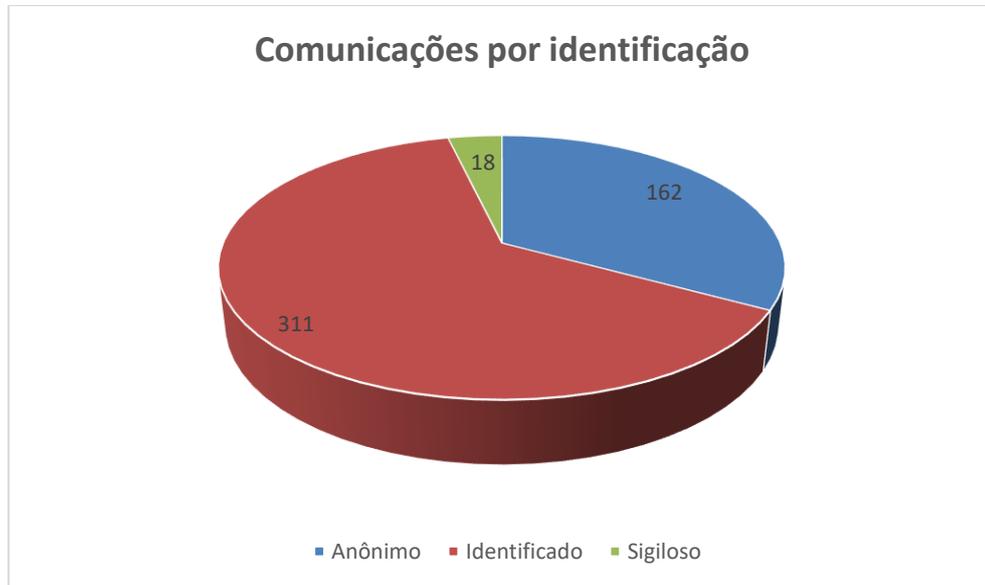
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação, verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 63,34% (311) do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo, representaram 3,67 % (18).

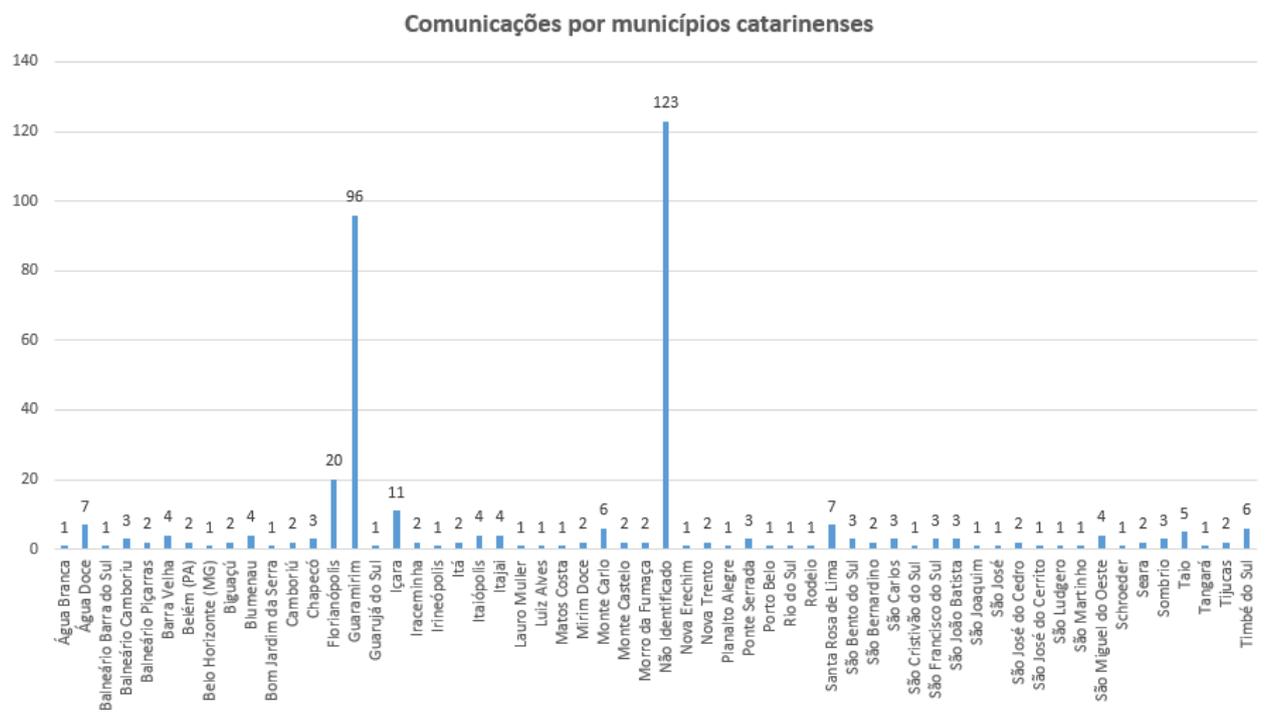
As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 32,99% (162) do total no trimestre.

O gráfico a seguir demonstra os números absolutos:



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:

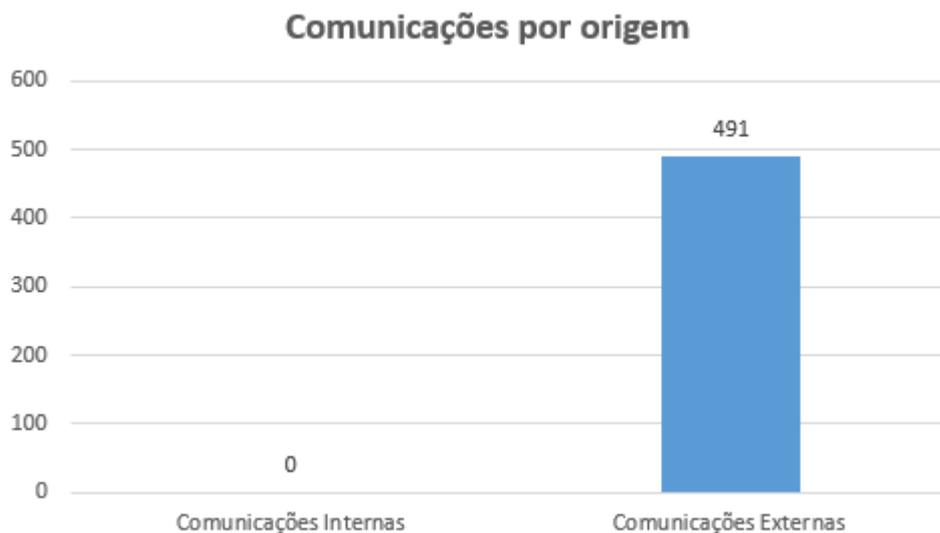


E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 24 no 3º trimestre de 2021 e foram assim, por amostragem, distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 3º trimestre de 2021 não foi registrada nenhuma comunicação de origem interna. Todavia, 491 comunicações de origem externa (100%) foram efetuadas, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

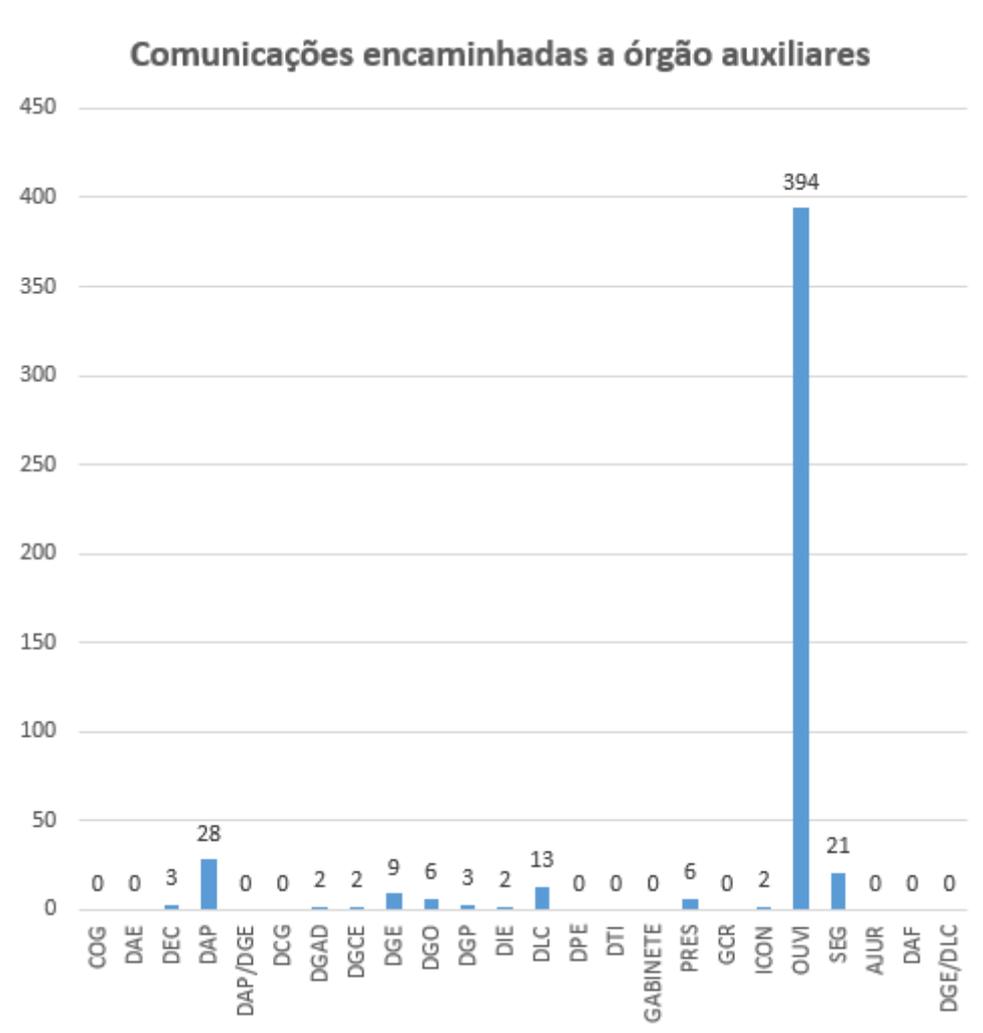


2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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 1 – Comunicações convertidas em Representação

O número de comunicações convertidas em representação, desde o ano 2017, está apresentado no quadro abaixo:

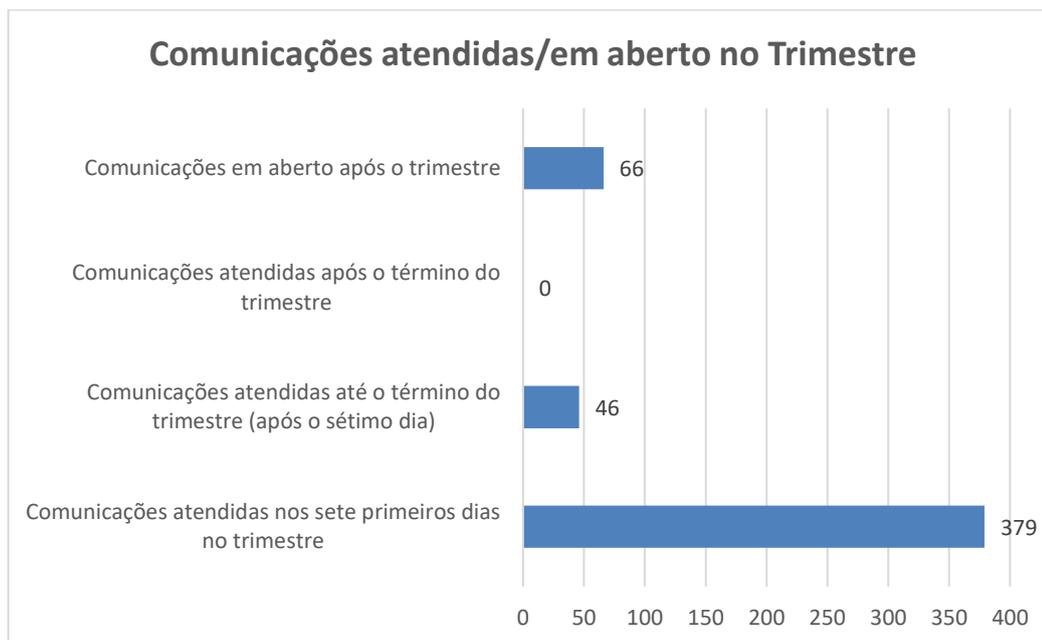
Comunicações Convertidas em Representação		
Ano	Comunicações recebidas	Convertidas em representação
2016	1103	35
2017	1309	52
2018	1100	48
2019	1337	40
2020	1739	28
2021	1387	14
Total	6588	217

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, mediante autorização do Conselheiro Ouvidor.

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 (491) no trimestre de julho a setembro de 2021, destacamos que dessas, 379 comunicações foram atendidas dentro os sete primeiros dias após serem cadastradas, conforme se observa no quadro abaixo:



De acordo com o quadro abaixo, 379 comunicações foram atendidas nos sete primeiros dias, o que equivale a 89,18 % das comunicações resolvidas (425) no 3º trimestre.

Resumindo temos:

Índice de Resolutividade das manifestações		
Número de dias até a resposta	Quantidade de comunicações	Percentual de atendimento
até 7 dias	379	89,18
8 a 10 dias	6	1,41
11 a 15 dias	10	2,35
16 a 20 dias	13	3,06
acima de 20 dias	17	4,00
Total no Trimestre	425	100,00

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) 98808-0875

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

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

Supervisor:

Conselheiro César Filomeno Fontes