OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

4º TRIMESTRE DE 2017

S U M Á R I O

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 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 14

3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC 15

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 outubro a dezembro de 2017.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 311 comunicações, sendo que foram concluídas 247 e 64 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 74,09%.

As médias de resposta do 4º trimestre de 2017 não levam em consideração o recesso desta Corte de Contas no mês de janeiro do corrente ano, bem como a queda do Sistema de Ouvidoria que ficou fora do ar por problemas técnicos, a partir do dia 22/12/2017 até o dia 01/02/2018, e estão representadas no quadro abaixo:

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

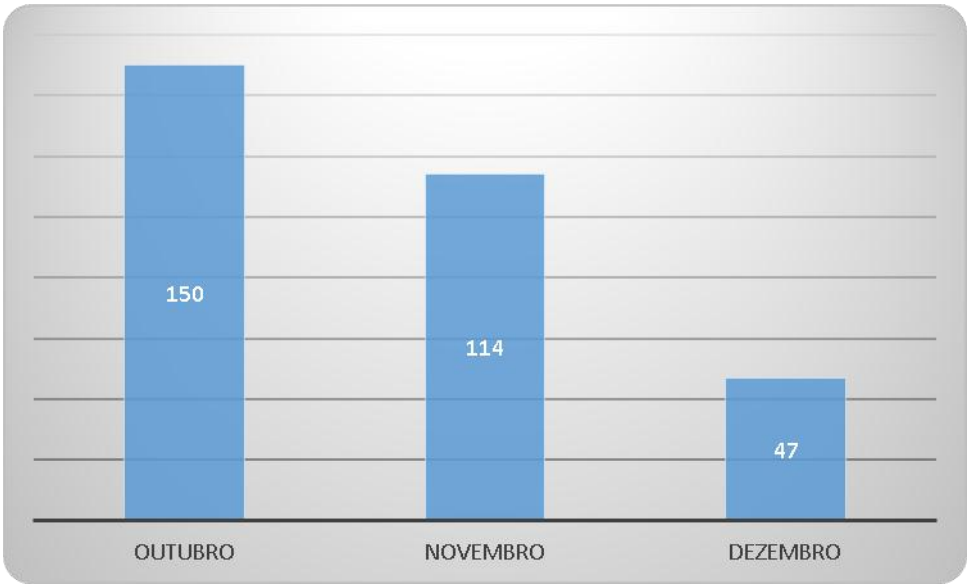
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º de 2014	211	89,57%
2º de 2014	246	92,27%
3º de 2014	260	93,47%
4º de 2014	185	93,47%
1º de 2015	248	89,57%
2º de 2015	260	88,46%
3º de 2015	275	90,90%
4º de 2015	326	93,25%
1º de 2016	332	92,90%
2º de 2016	291	92,62%
3º de 2016	252	90,08%
4º 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%

Os índices de resposta estão acima dos 74% e revelam a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria e mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade.

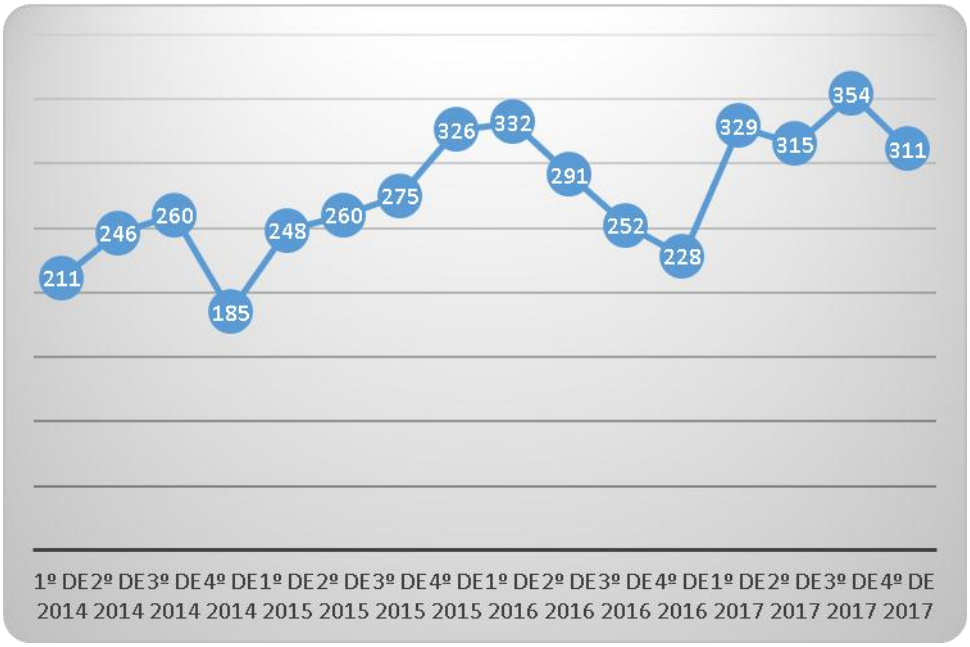
2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de outubro a dezembro de 2017 é representada graficamente da seguinte forma:



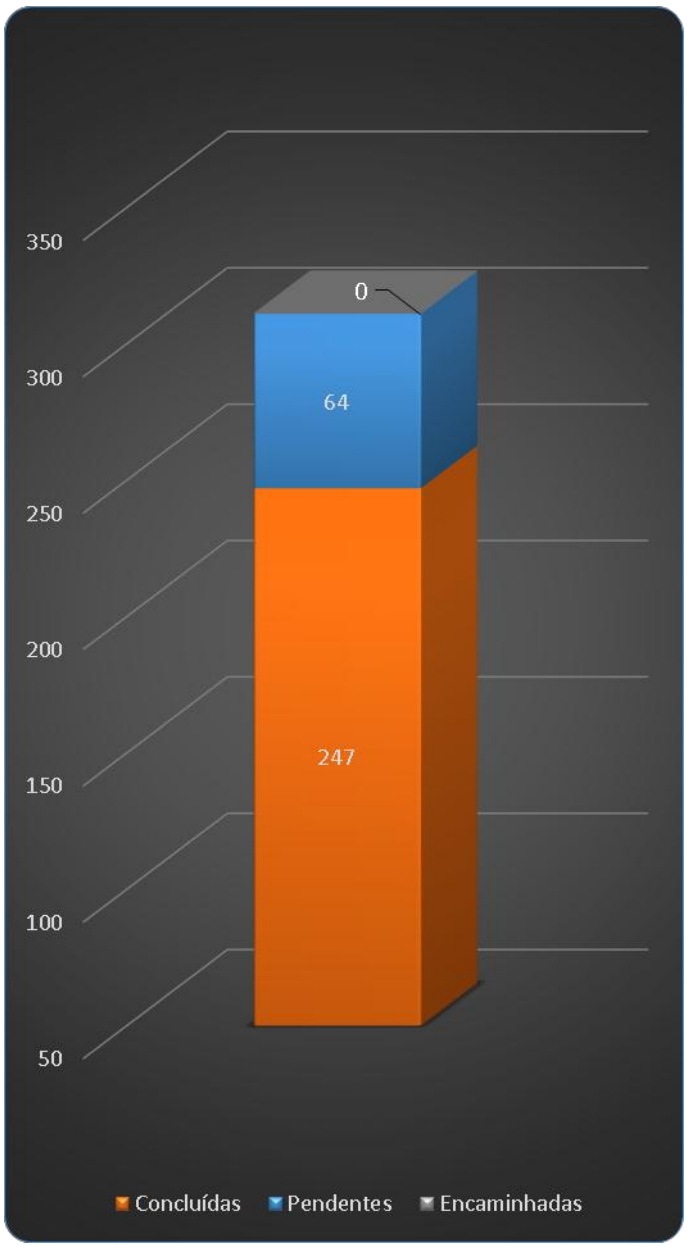
Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2014, tem-se:



2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (64) 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 (247) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



No trimestre, nenhuma comunicação foi encaminhada. 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, 41,80% das comunicações recebidas referiram-se a Solicitações de Informações (130), sendo a maior incidência desta modalidade no 4º trimestre.

As comunicações recebidas como Reclamações (103), atingiram um índice de 33,12%.

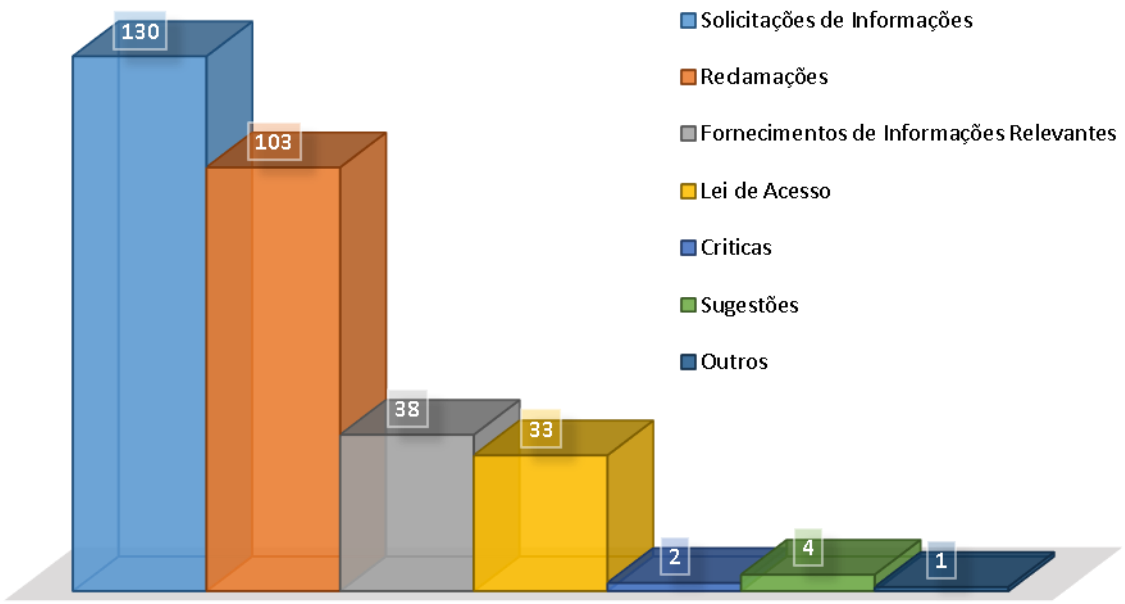
Fornecimento de Informações Relevantes (38) atingiram 12,22%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram 33 ocorrências, representaram 10,61% 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 número de 1 no período, ou 0,32 %.

Também foram cadastradas 2 críticas e 4 sugestões no período (1,61%).

Graficamente:


130
103
38
33
2
4
1
Solicitações de Informações
Reclamações
Fornecimentos de Informações Relevantes
Lei de Acesso
Criticas
Sugestões
Outros

2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

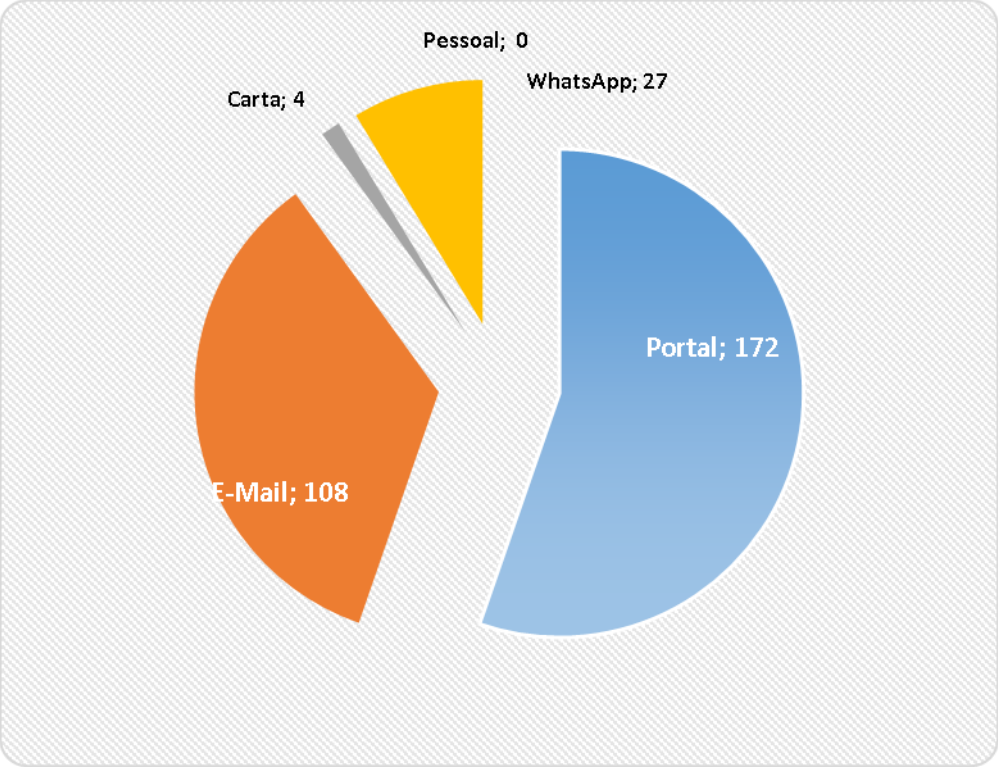
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário Fale com a Ouvidoria, disponível no site do TCE-SC (www.tce.sc.gov.br). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

No trimestre de outubro a dezembro de 2017, as comunicações enviadas através do Portal (172) representaram 54,60% do total recebido.

O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) foi a segunda opção de contato dos cidadãos, com 108 comunicações no trimestre, representando 34,29% das comunicações.

Por atendimento via WhatsApp, foram recebidas 27 (vinte e sete) comunicações, representando 8,57%, com atendimento Pessoal, não foram feitas comunicações. E foram 4 (quatro) as cartas remetidas, ou seja, 1,27%.

Visualizando graficamente:



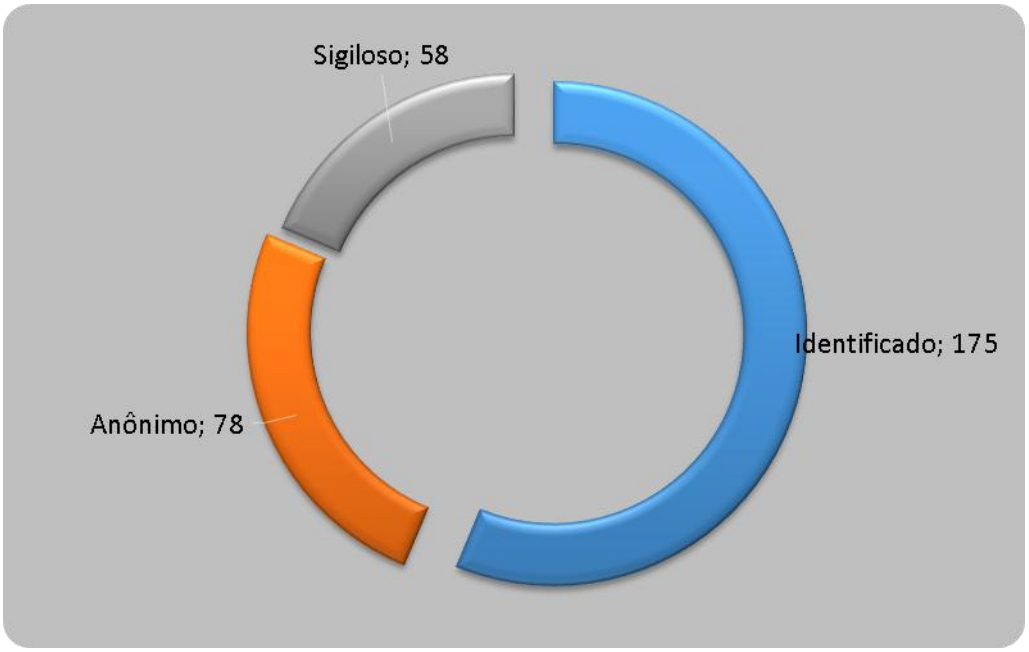
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação, verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, 175 perfazendo 56,27% do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo (58), representaram 18,65%.

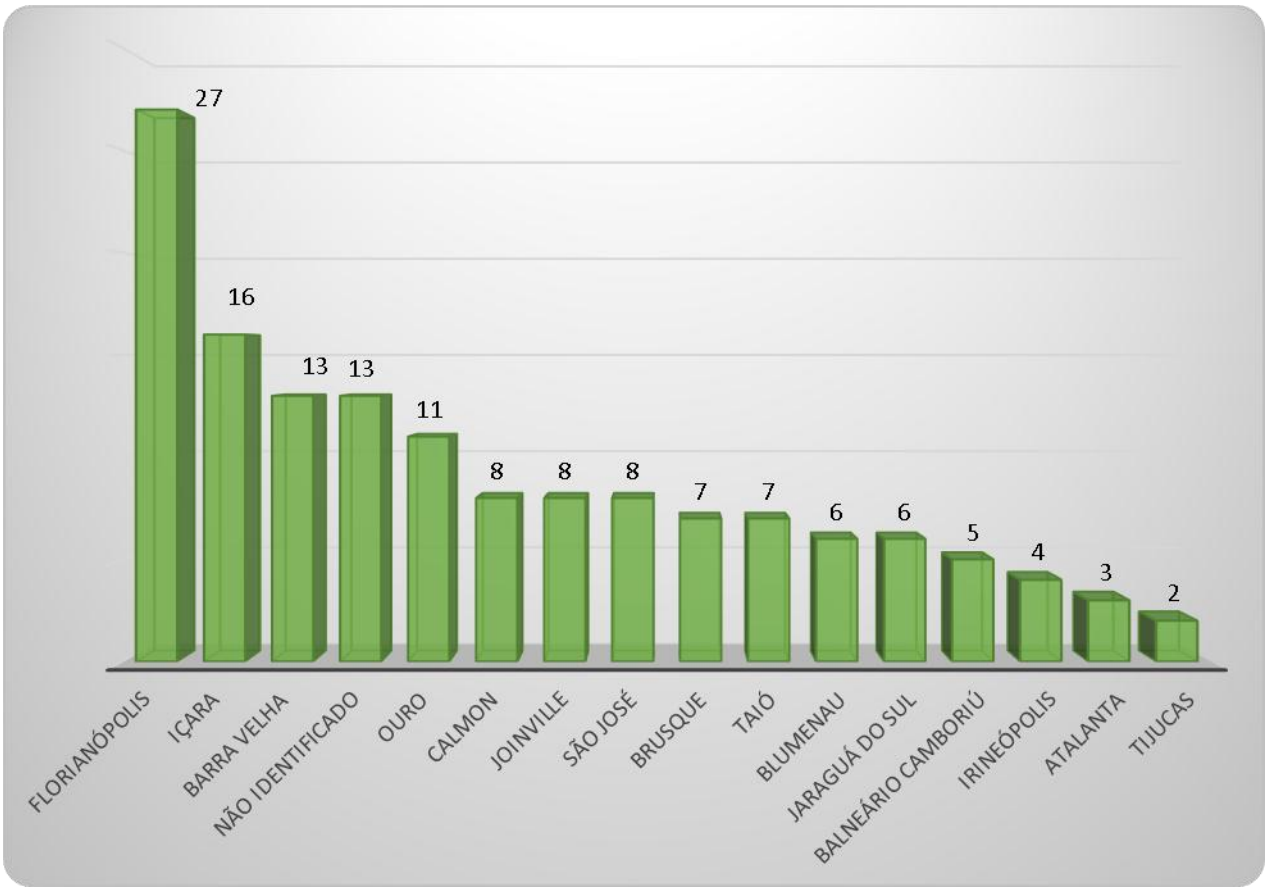
As comunicações apresentadas de forma anônima (78) perfizeram 25,08% do total no trimestre.

O gráfico abaixo demonstra os números absolutos:

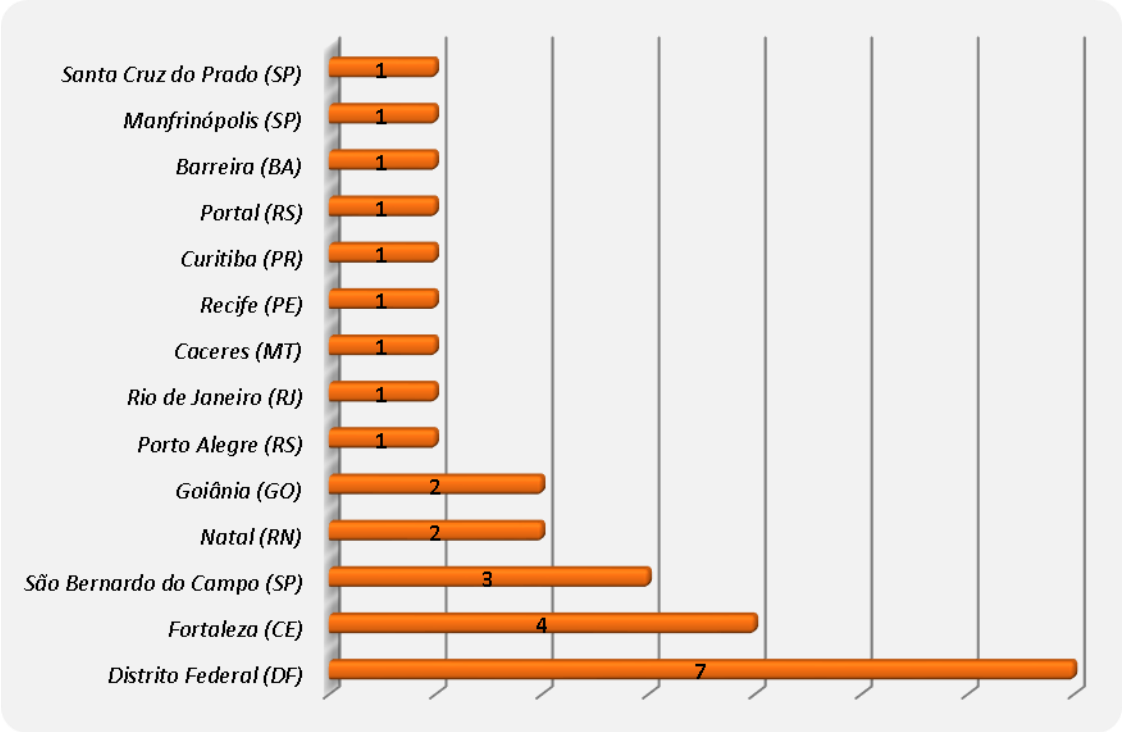


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação

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



E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 27 no 4º trimestre de 2017 e foram assim distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

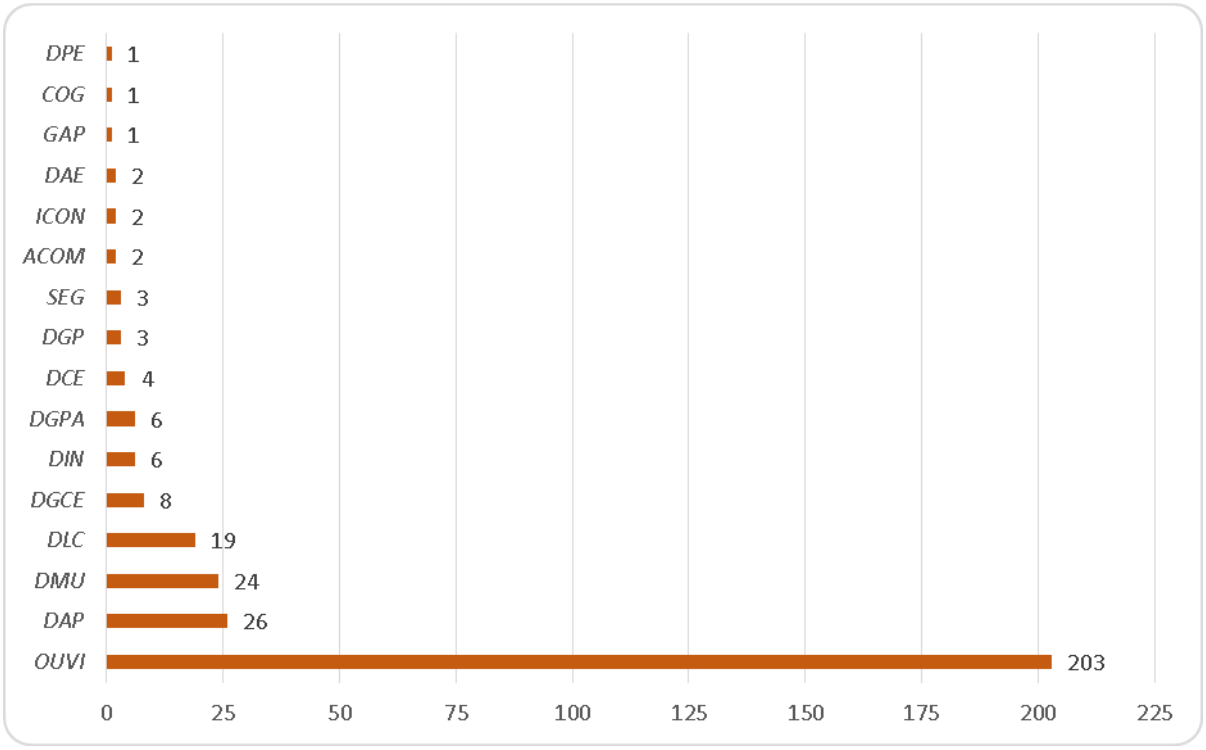
Neste 4º trimestre de 2017 não foram registradas comunicações de origem interna, apenas externas (311), conforme demonstrado no gráfico abaixo:

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. 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.

2.9 – Tabela 2 – Comunicações por Número de Dias para Resposta

Considerando-se apenas as comunicações recebidas (311) e respondidas (247) no trimestre de outubro a dezembro de 2017, destacamos que dessas 247 comunicações, 217 foram atendidas dentre os nove primeiros dias em que foram cadastradas, conforme se observa no quadro abaixo:

Número de dias até a resposta	Quantidade de Comunicações	Percentual de Atendimento
0	152	61,54
1	31	12,55
2	9	3,64
3	11	4,45
4	5	2,02
5	3	1,21
6	2	0,81
7	2	0,81
8	1	0,40
9	1	0,40

De acordo com o quadro acima, 217 comunicações são equivalentes 87,85% das comunicações registradas no 4º trimestre foram atendidas nos primeiros nove dias.

Resumindo temos:

Comunicações atendidas nos nove primeiros dias do trimestre	**217**
Comunicações atendidas até o término do trimestre	**23**
Comunicações atendidas após o término do trimestre	**7**
Comunicações em aberto	**64**
Comunicações registradas no trimestre	**311**

3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Paulo César Salum – AFCE – Coordenador Técnico

João Sérgio Santana - AFCE

José Rui de Souza – AFCE

Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

Telefone: (48) 3221-3610

WhatsApp: (48) 98482-6854

Fax: (48) 3221-3869

Local: 1º Andar do Bloco A do TCE/SC

E-mails: ouvidoria@tce.sc.gov.br / sic@tce.sc.gov.br

Supervisor: Conselheiro José Nei Alberton Ascari