



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

4º TRIMESTRE DE 2018

## 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 .....	12
3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC.....	13

## 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 2018.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 247 comunicações, sendo que foram concluídas 220 e 27 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 89,07%.

As médias de resposta desde o 1º trimestre de 2015 estão representadas no quadro abaixo:

**Tabela 1:** Comunicações recebidas por trimestre

Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
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%
1º de 2018	244	75,41%
2º de 2018	297	80,47%
3º de 2018	312	83,33%
4º de 2018	247	89,07%

O índice de resposta das comunicações registradas e respondidas dentro do 4º trimestre de 2018 se aproximou de 90%, o que revela a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria, dando mais credibilidade ao Tribunal de Contas perante a sociedade.

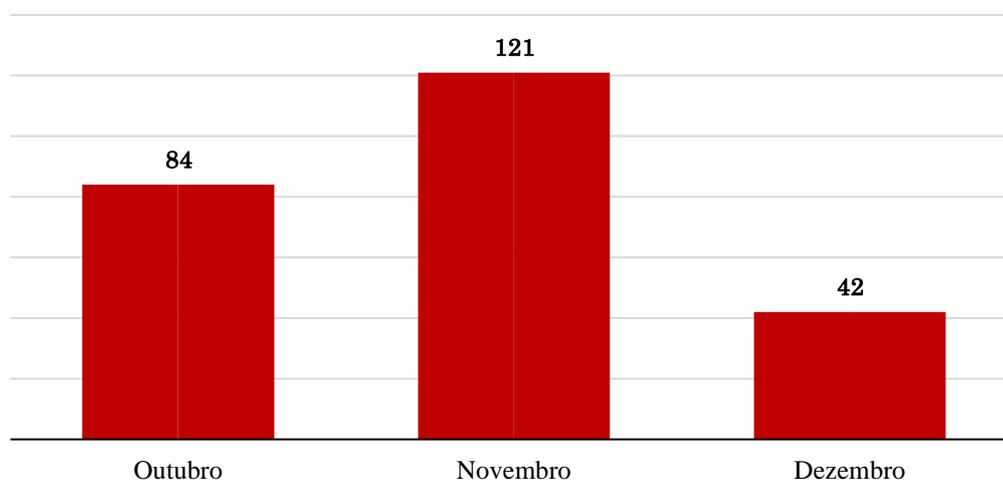
Mesmo considerando perda do sistema no período de dezembro/17 a janeiro/18, este índice nunca foi inferior a 74%.

## 2 – ESTATÍSTICAS

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

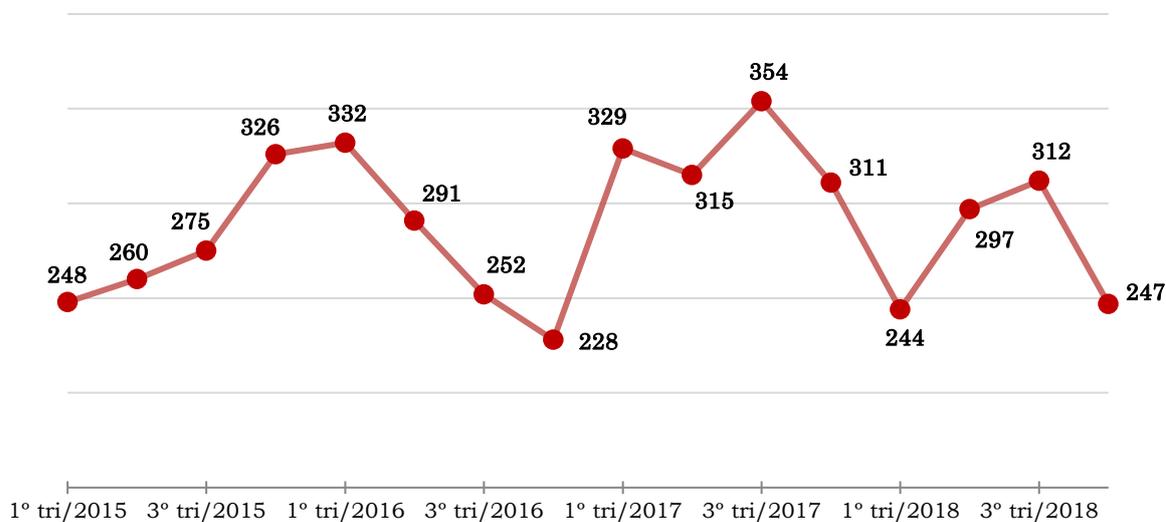
A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de outubro a dezembro de 2018 é representada graficamente da seguinte forma:

#### Comunicações enviadas no 4º trimestre



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2015 até o 4º trimestre de 2018, tem-se:

#### Comunicações enviadas por trimestre



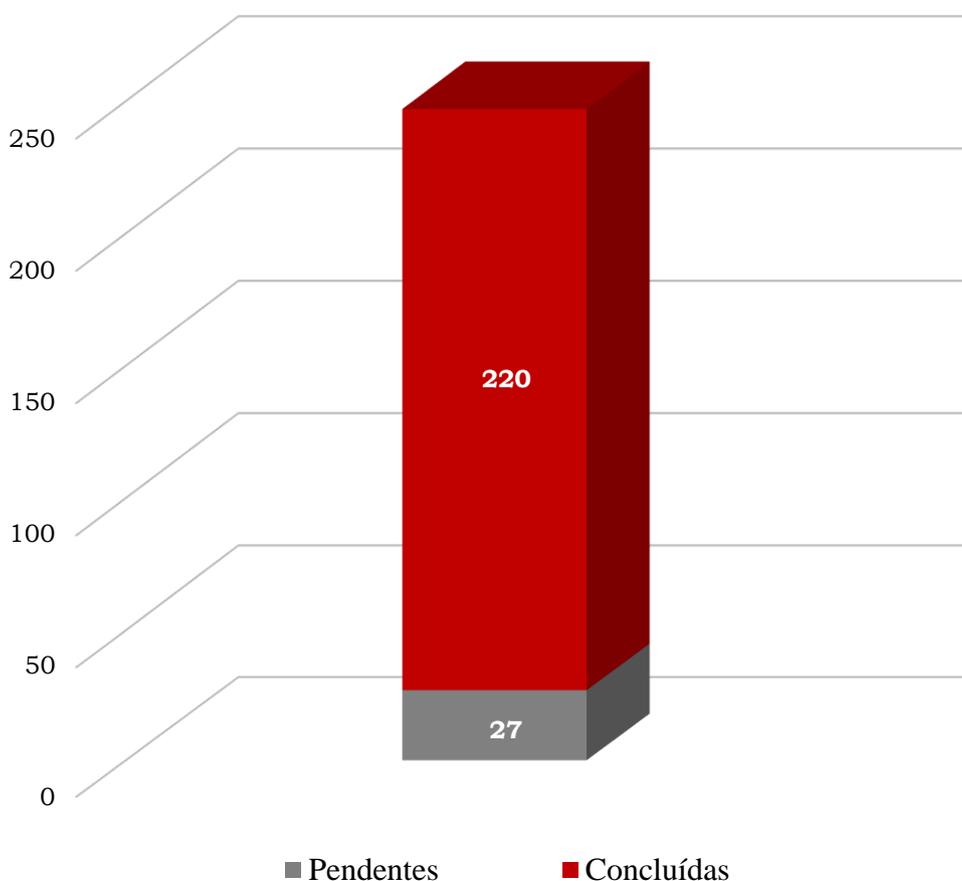
## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (27) referem-se àquelas recebidas e encaminhadas às áreas técnicas no 4º 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 (220) 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, 41,70% das comunicações recebidas referiram-se à Solicitação de Informações (103).

As comunicações recebidas como Reclamações (108), atingiram um índice de 43,72%.

Fornecimento de Informações Relevantes (31) atingiram 12,55%.

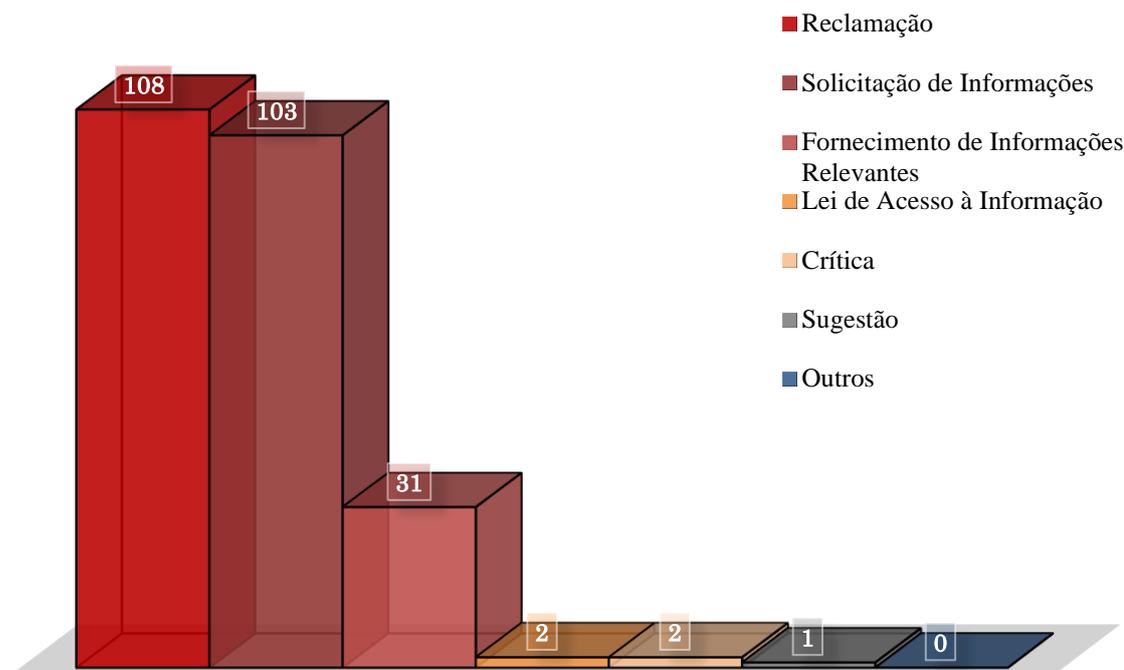
As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram 2 ocorrências, representaram 0,81% de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Também foram cadastradas 2 críticas (Elogio) e 1 sugestão no período.

Com relação as que não se enquadram como nenhuma das acima citadas, chamadas de Outros, não foram registradas comunicações.

A soma percentual dessas últimas atingiu 1,21% 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.

No trimestre outubro a dezembro de 2018, as comunicações enviadas através do Portal (116), representaram 46,96% do total recebido.

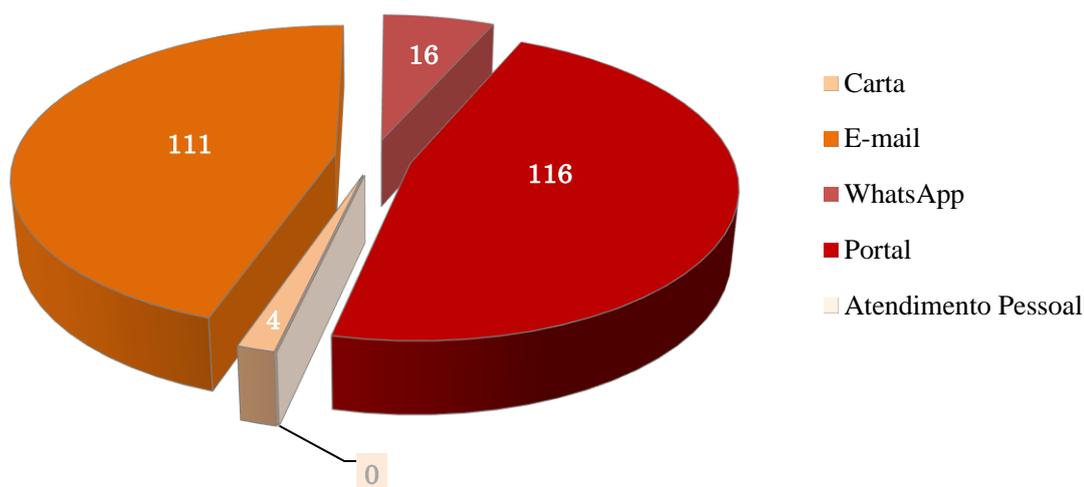
O correio eletrônico ([ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)) foi a segunda opção de contato dos cidadãos, com 111 comunicações no trimestre, representando 44,94% das comunicações.

Por atendimento via WhatsApp, foram recebidas 16 (dezesesseis) comunicações, representando 6,48%. E foram 4 (quatro) as cartas remetidas, ou seja, 1,62%.

Não ocorreram atendimentos pessoais nesse 4º trimestre.

Visualizando graficamente:

#### Comunicações por forma de contato



## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

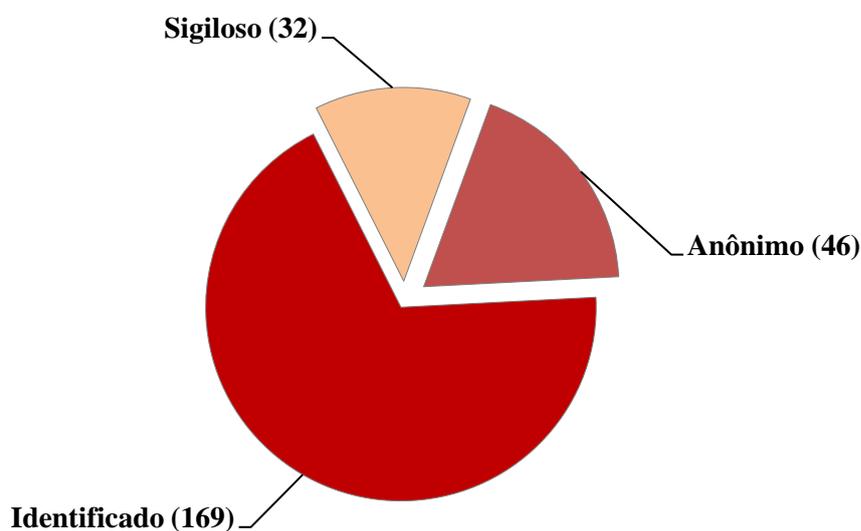
Quanto à identificação, verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão (169), perfazendo 68,42% do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo (32), representaram 12,96%.

As comunicações apresentadas de forma anônima (46) perfizeram 18,62% do total no trimestre.

O gráfico abaixo demonstra os números absolutos:

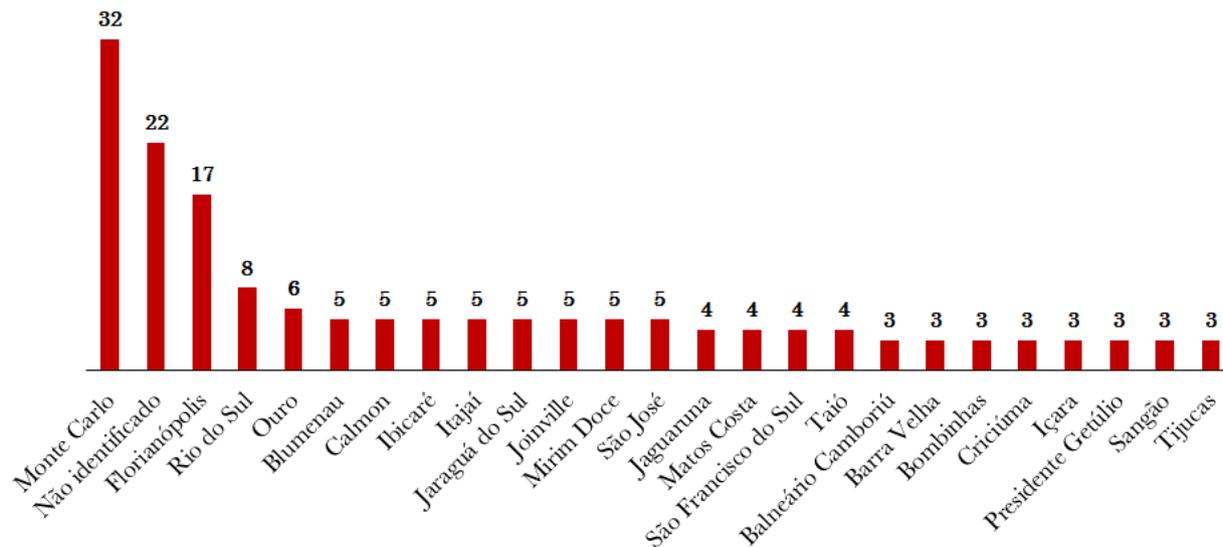
### Comunicações por identificação



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

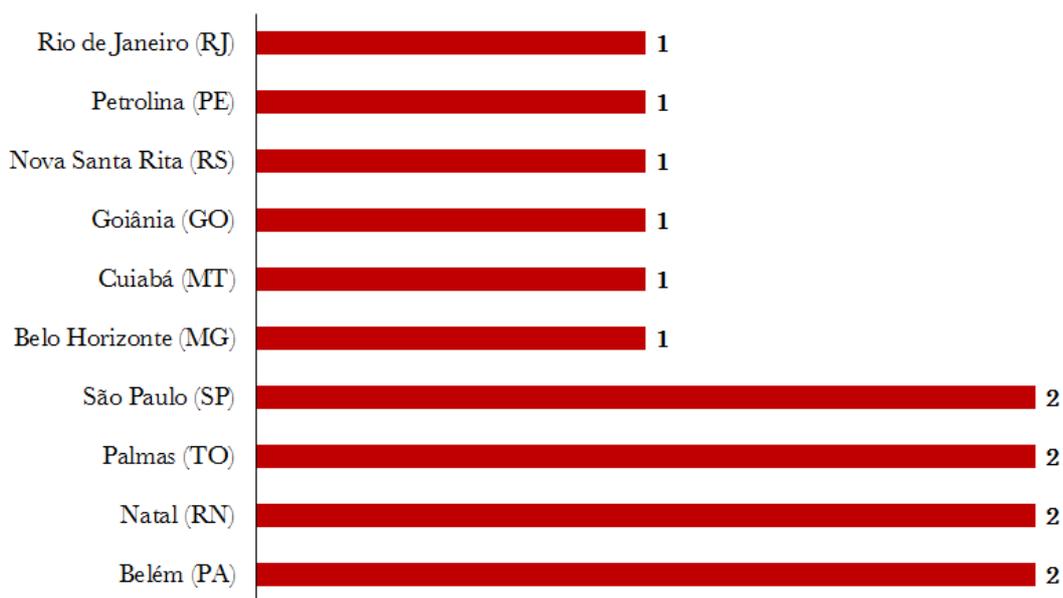
Os municípios de onde mais procederam as comunicações no período estão demonstrados no gráfico abaixo:

**Comunicações por municípios catarinenses**



E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 14 no 4º trimestre de 2018 e foram assim distribuídas:

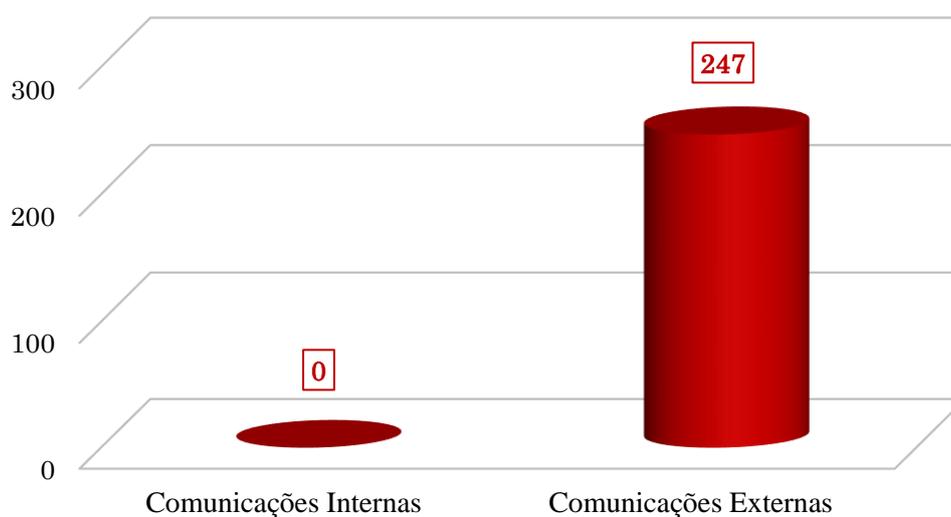
**Comunicações recebidas de outros estados**



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 4º trimestre de 2018 não foram registradas comunicações de origem interna, apenas externa (247), conforme demonstrado no gráfico abaixo:

### Comunicações por origem



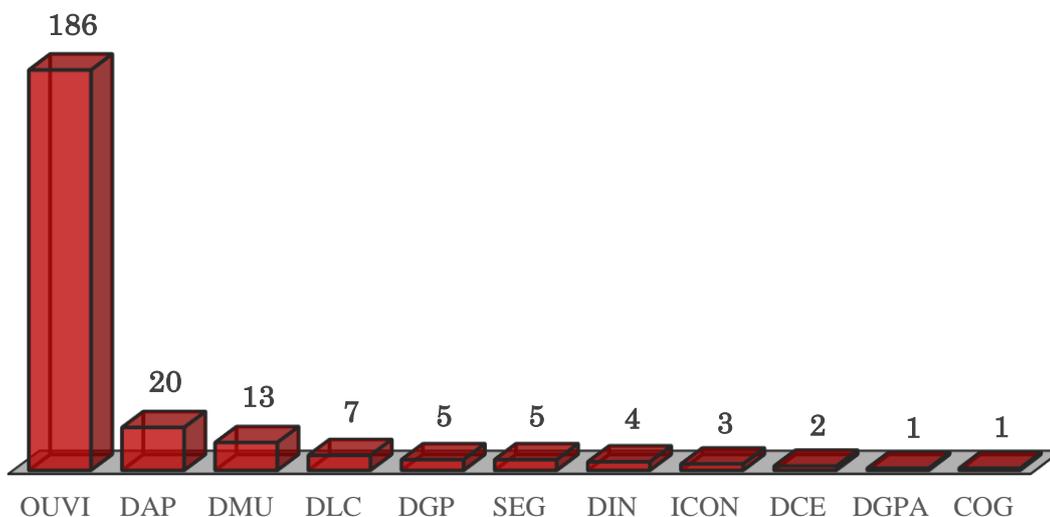
## 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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 por Número de Dias para Resposta

Considerando-se apenas as comunicações recebidas (247) e respondidas (214) no trimestre de outubro a dezembro de 2018, destacamos que dessas, 193 comunicações foram atendidas dentre os 07 (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>	115	46,56
<b>1</b>	36	14,57
<b>2</b>	5	2,02
<b>3</b>	4	1,62
<b>4</b>	15	6,07
<b>5</b>	13	5,26
<b>6</b>	4	1,62
<b>7</b>	1	0,40
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>78,12</b>

De acordo com o quadro acima, 193 comunicações são equivalentes a 78,12% das comunicações registradas no 4º trimestre e atendidas nos primeiros sete dias.

Resumindo temos:

Comunicações atendidas nos sete primeiros dias no trimestre	193
Comunicações atendidas até o término do trimestre (após o oitavo dia)	22
Comunicações atendidas após o término do trimestre	5
Comunicações em aberto após o trimestre	27

<b>Comunicações registradas no trimestre</b>	<b>247</b>
--	------------

### 3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Integrantes:

Paulo César Salum – AFCE / Coordenador Técnico

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana – AFCE

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