



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

4º TRIMESTRE DE 2016

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	8
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação	10
2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação	11
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.....	17

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 2016.

Neste período, a Ouvidoria do TCE-SC registrou 228 comunicações, sendo que foram concluídas 176 enquanto 52 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 77,19 %.

As médias de resposta desde o 4º trimestre de 2013 estão representadas no quadro abaixo:

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

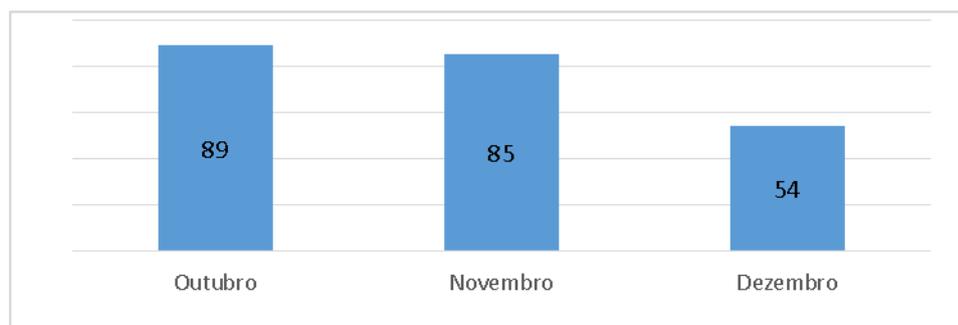
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º de 2013	314	94,90%
2º de 2013	260	91,54%
3º de 2013	364	92,31%
4º de 2013	293	95,90%
1º de 2014	211	89,57%
2º de 2014	246	92,27%
3º de 2014	260	93,47%
4º de 2014	185	88,10%
1º de 2015	248	89,57%
2º de 2015	260	88,46%
3º de 2015	275	90,90%
4º de 2015	326	93,25%
1º de 2016	332	92,90%
2º de 2016	291	97,25%
3º de 2016	252	95,22%
4º de 2016	228	77,19%

2 – ESTATÍSTICAS

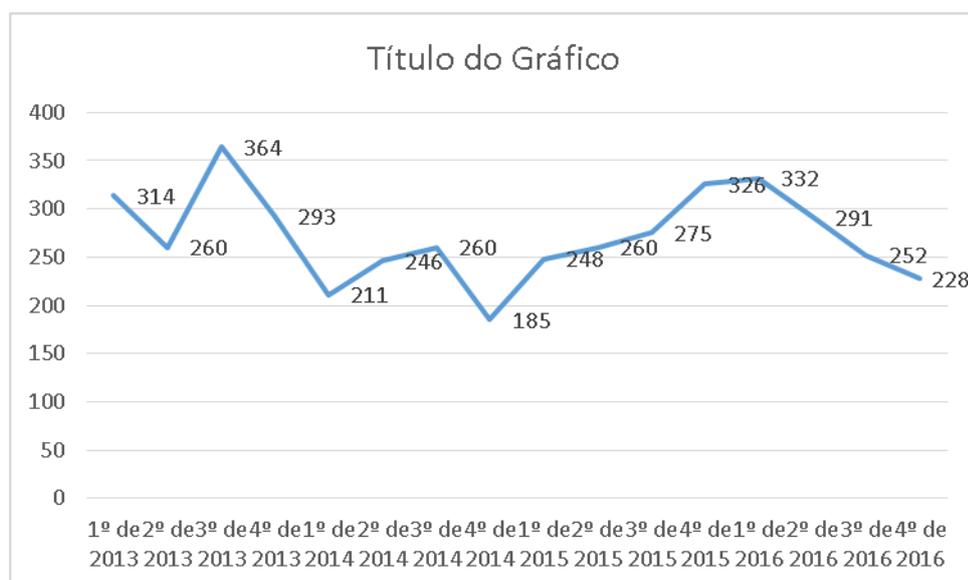
2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de outubro a dezembro de 2016 é representada graficamente da seguinte forma:

Mês	Quantidade	%
Outubro	89	39,04
Novembro	85	37,28
Dezembro	54	23,68
Total 4º Trimestre	228	100



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2013, tem-se:



2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

Quarto Trimestre	Concluídas	Pendentes	Total Recebido	Encaminhadas
	176	52	228	0

No gráfico abaixo, os registros de comunicações pendentes de tratamento (52) 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 (176) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



As comunicações encaminhadas (nenhuma no período), 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, 32,89 % das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral (75 comunicações), mantendo a maior incidência desta modalidade.

As comunicações recebidas como reclamações (62), atingiram um índice de 27,19%.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram 43 ocorrências, representaram 18,86 % de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Fornecimento de Informações Relevantes atingiram 37, representando um índice de 16,23%.

As críticas (08) e as Sugestões (02), que nas naturezas em questão se referem a agradecimentos pelo bom atendimento, representam um índice de 4,39%.

As comunicações classificadas como “Outros” referem-se àquelas não relacionadas ou que não demandam a atuação do Tribunal de Contas, perfizeram o número de 01 no período, ou 0,44 %.

Também foram cadastradas 8 (oito) críticas e 2 (duas) sugestões no período.

Graficamente:

Natureza	nº
Crítica	8
Sugestão	2
Reclamação	62
Solicitação de Informações	75
Fornecimento de Informações Relevantes	37
Lei de Acesso à Informação	43
Outros	1
Total	228



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

As formas para comunicar o Tribunal de Contas sobre fatos relacionados a sua jurisdição são:

Whats App, Carta, E-mail, Fax, Portal e Atendimento Pessoal.

A grande maioria das comunicações recebidas pela Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#) (Portal), 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 quadrimestre de 2016, as comunicações enviadas através do Portal, (148) representaram 64,91% do total recebido.

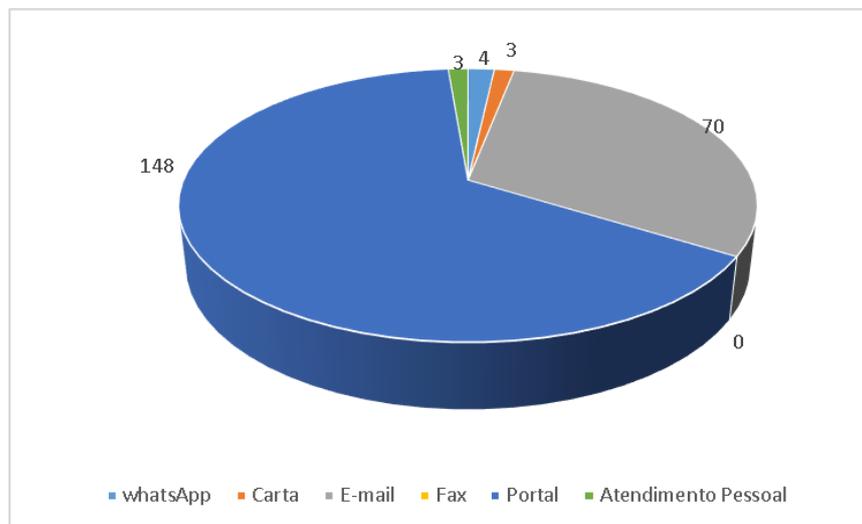
O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) foi a segunda opção de contato dos cidadãos, com 70 comunicações no trimestre, representando 30,70%

Por carta, foram remetidas 3 (três) comunicações, representando 1,32% do total das comunicações enviadas ao Tribunal. E foram (três) os atendimentos pessoais realizados no período, ou seja 1,32%.

Visualizando graficamente:

whatsApp	4	1,75
Carta	3	1,32
E-mail	70	30,70
Fax	0	-
Portal	148	64,91
Atendimento Pessoal	3	1,32
Total	228	100,00

Forma de Envio	Quantidade	Percentual
whatsApp	4	1,75
Carta	3	1,32
E-mail	70	30,70
Fax	0	-
Portal	148	64,91
Atendimento Pessoal	3	1,32
Total	228	100,00

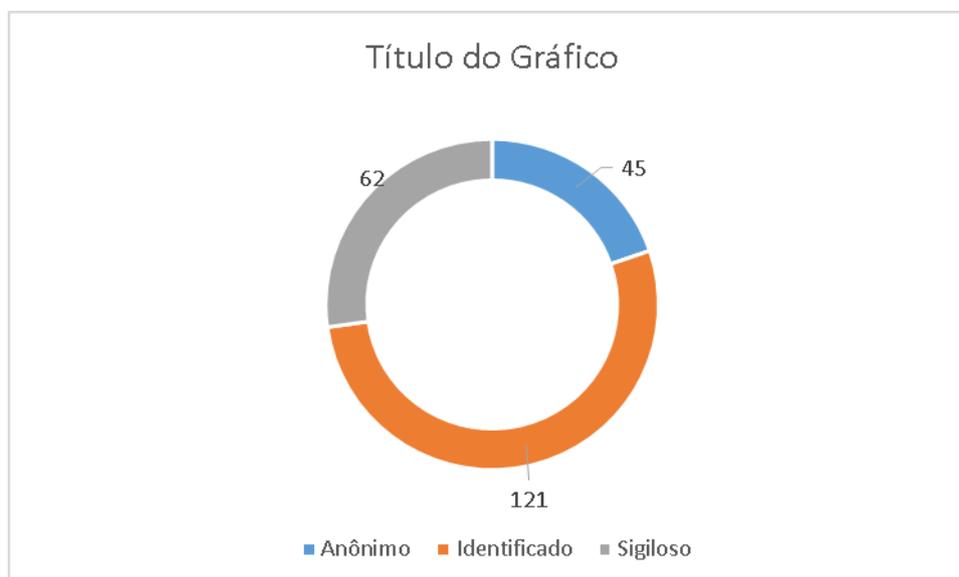


2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à *identificação* (121), verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 53,07% do total.

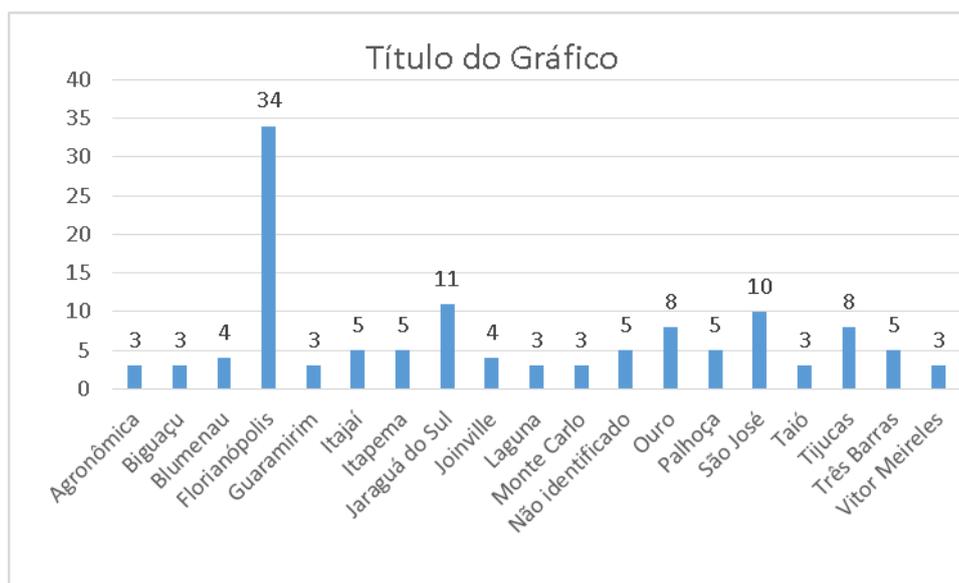
As comunicações apresentadas de forma anônima (45) perfizeram 19,74 % do total no trimestre. As comunicações com solicitação de sigilo (62), representaram 27,19%.

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:

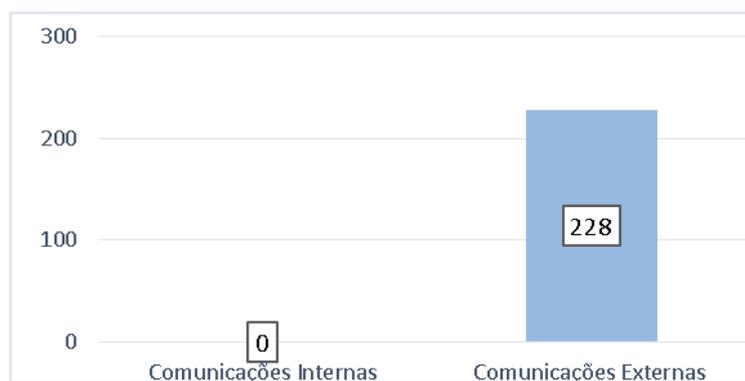


E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação totalizaram 38 no 4º trimestre de 2016 e foram assim distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 4º trimestre de 2016 não foram registradas comunicações de origem interna, apenas externas, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



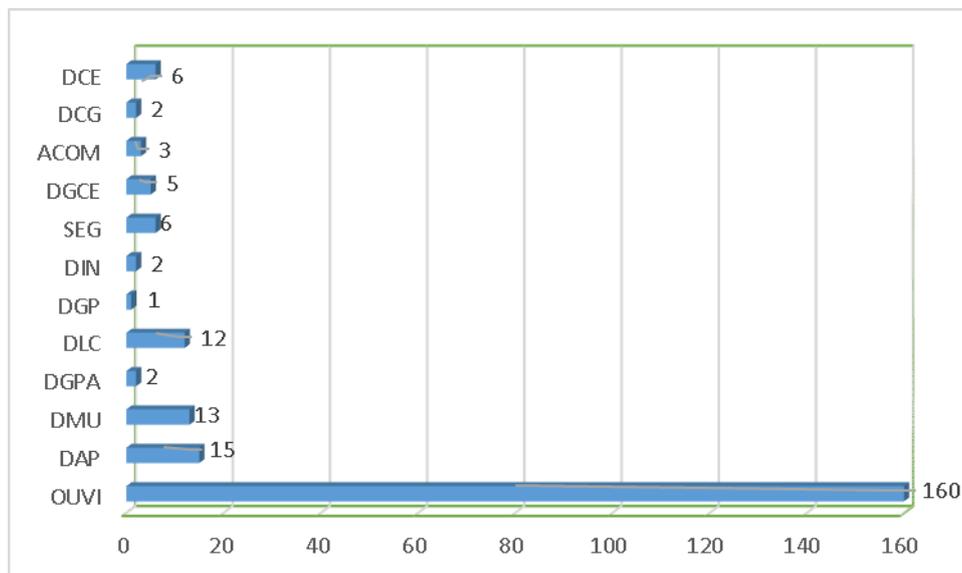
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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:

Área técnica	Total
OUVI	160
DAP	15
DMU	13
DGPA	2
DLC	12
DGP	1
DIN	2
SEG	6
DGCE	5
ACOM	3
DCG	2
DCE	6
DAE	1
Total	228



As comunicações atribuídas à própria Ouvidoria se referem quase que exclusivamente a solicitações de informações técnicas. Para o 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 maior celeridade na resposta ao cidadão.

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

Considerando-se apenas as comunicações recebidas e respondidas no trimestre de outubro a dezembro de 2016, vemos que a grande maioria é atendida no mesmo dia em que é cadastrada, conforme se observa na tabela abaixo:

Número de dias até a resposta	Quantidade de Comunicações
0	133
1	18
2	16
3	4
4	2
6	1
7	4
8	2
9	2
10	2
13	1
14	1
16	2
19	1
22	1
36	1
56	2
57	1
61	1
63	3
64	1
70	1
76	1
79	1
85	1
781	203



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Ouvidoria - SIC

A média de dias para resposta das 203 comunicações encerradas no período foi da ordem de 3,85 dias.

3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Paulo César Salum – AFCE – Coordenador Técnico

João Sérgio Santana - AFCE

José Rui de Souza – AFCE

Sueyla Gonçalves da Silva –AAACE

Vanessa Ghex - Secretária

Telefone: (48) 3221-3610

Fax: (48) 3221-3869

Local: 10º Andar do novo prédio do TCE/SC

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

Supervisor: Conselheiro Wilson Rogério Wan-Dall