

OUVIDORIA - TCE/SC

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Abril a Junho de 2014

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1 – INTRODUÇÃO | 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 de Procedência..... | 9 |
| 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem | 10 |
| 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar | 11 |
| 3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC..... | 12 |

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 Janeiro a Março de 2014.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 246 comunicações, sendo que foram concluídas 227 e 19 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de 92,27%.

As médias de resolutividade, desde o 1º trimestre de 2012, estão representadas no quadro abaixo:

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre

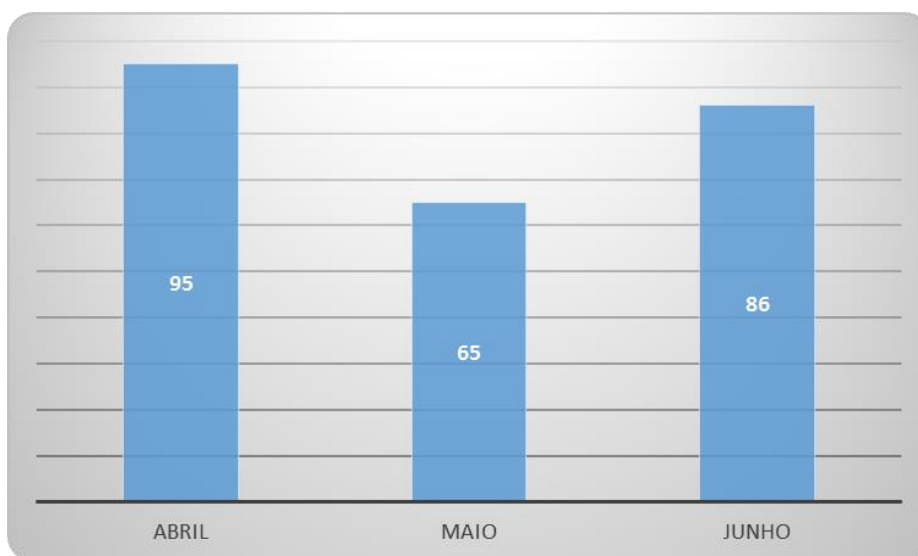
| Trimestre | Comunicações recebidas | Índice de Resolutividade |
|------------|------------------------|--------------------------|
| 1º de 2012 | 170 | 88,35 % |
| 2º de 2012 | 256 | 94,38 % |
| 3º de 2012 | 254 | 92,13 % |
| 4º de 2012 | 220 | 98,18 % |
| 1º de 2013 | 314 | 94,90 % |
| 2º de 2013 | 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 % |

Extrai-se que mais de 90% dos cidadãos que procuram a Ouvidoria tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio trimestre, o que inegavelmente reflete em 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 janeiro a março pode ser representada graficamente da seguinte forma:



Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2012 tem-se:

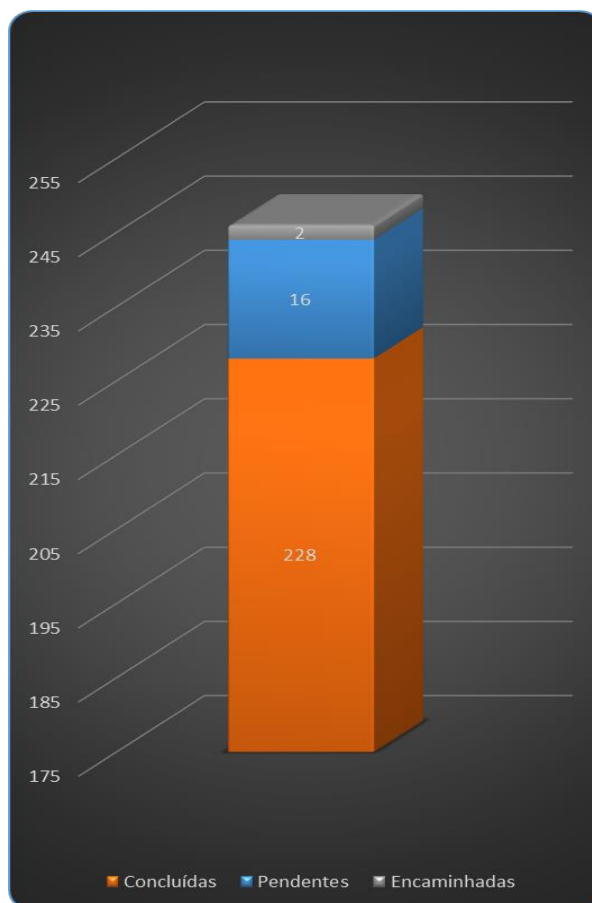


2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (16) 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 encaminhadas (2) 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.

E as comunicações concluídas (228) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



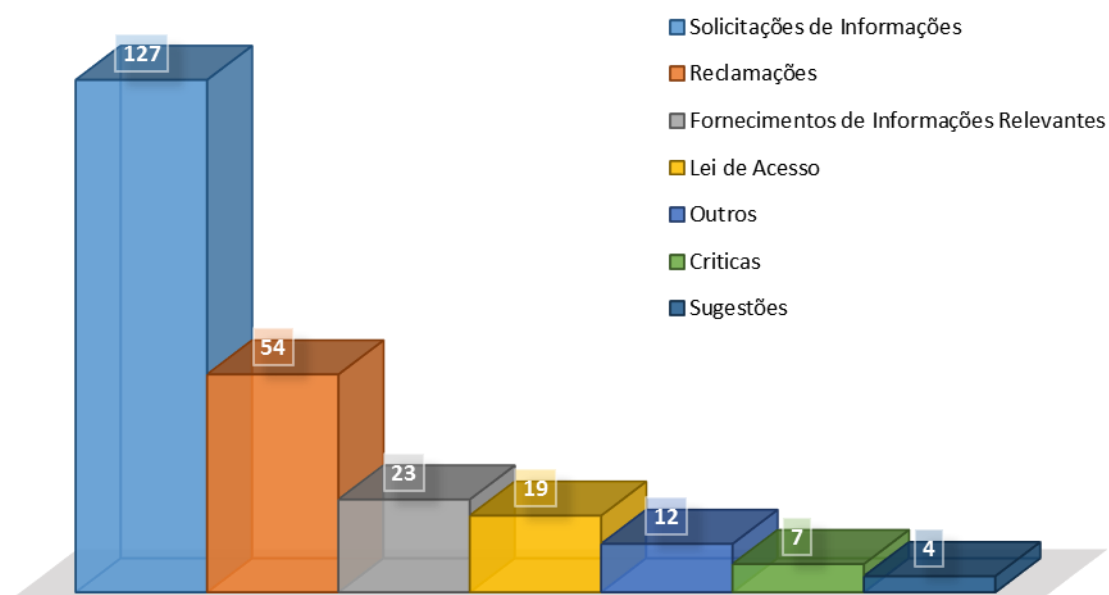
2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre, quanto à natureza, 51,36% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral (127), mantendo, a maior incidência desta desde o início dos trabalhos.

As comunicações recebidas como reclamações (54), atingiram um índice de 21,95% e as informações relevantes fornecidas (23) alcançaram o percentual de 9,35% no período.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram 19 ocorrências, representaram 7,72% de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Graficamente:



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

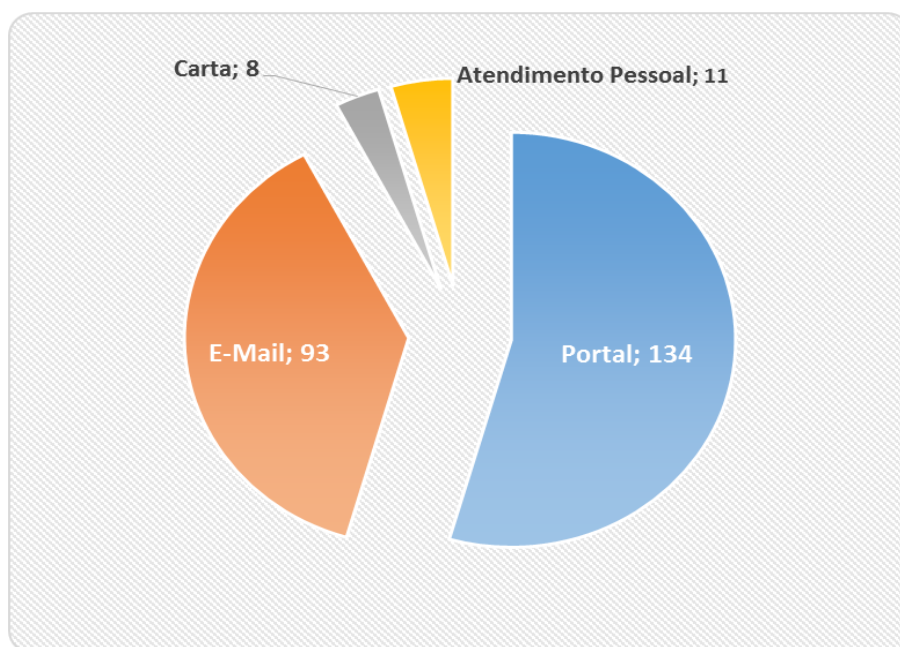
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC (www.tce.sc.gov.br). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

No trimestre de Abril a Junho de 2014 as comunicações enviadas através do Portal (134) representaram 54,47 % das comunicações recebidas.

O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) foi a segunda opção de contato dos cidadãos, com 93 comunicações no trimestre, representando 37,80 % das comunicações.

Foram em número de 11 os atendimentos pessoais realizados no período, ou 4,47 %. E por carta foram remetidas oito comunicações representando 3,25 % do total das comunicações enviadas ao Tribunal.

Visualizando graficamente:



No período nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por Fax.

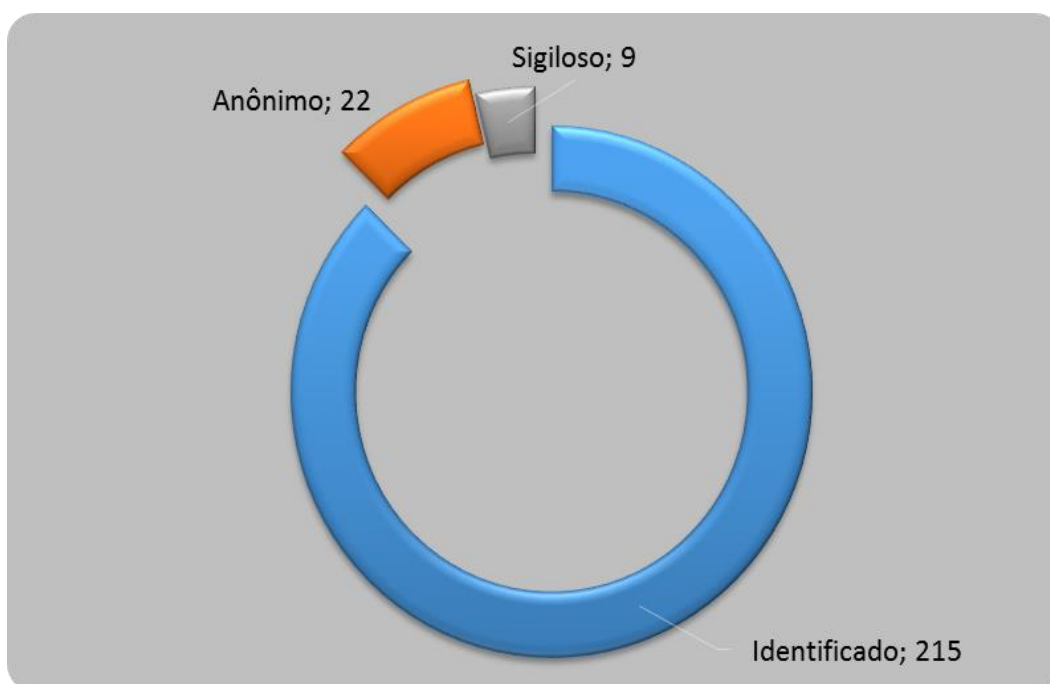
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 87,40 % do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 8,94 % do total no trimestre.

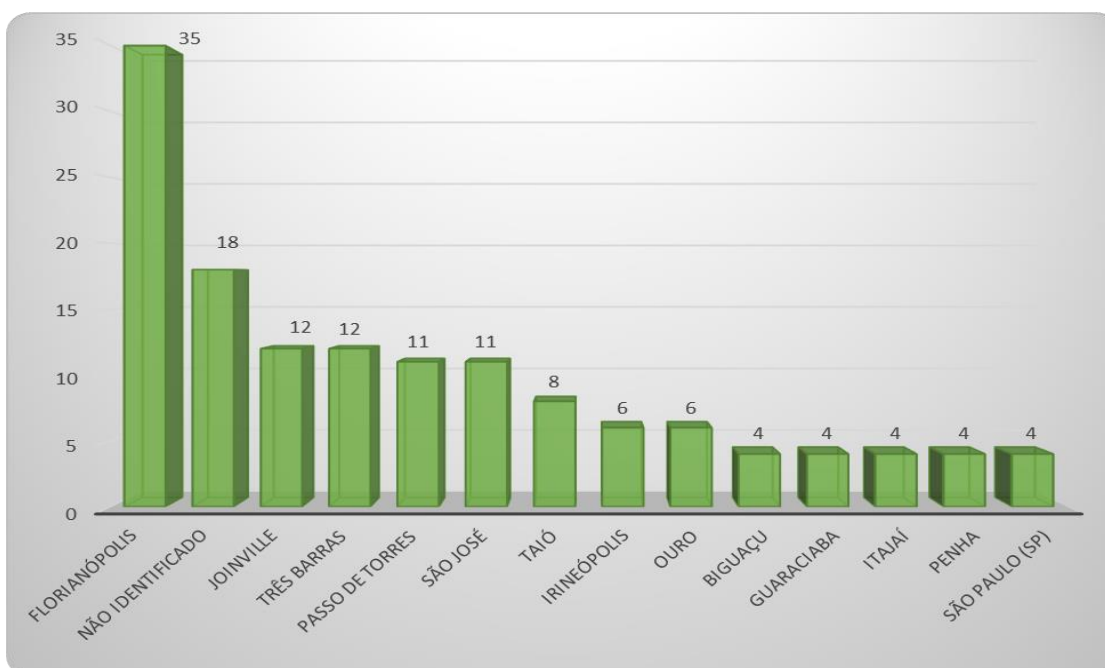
As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 3,66 %.

O gráfico abaixo evidencia os números:

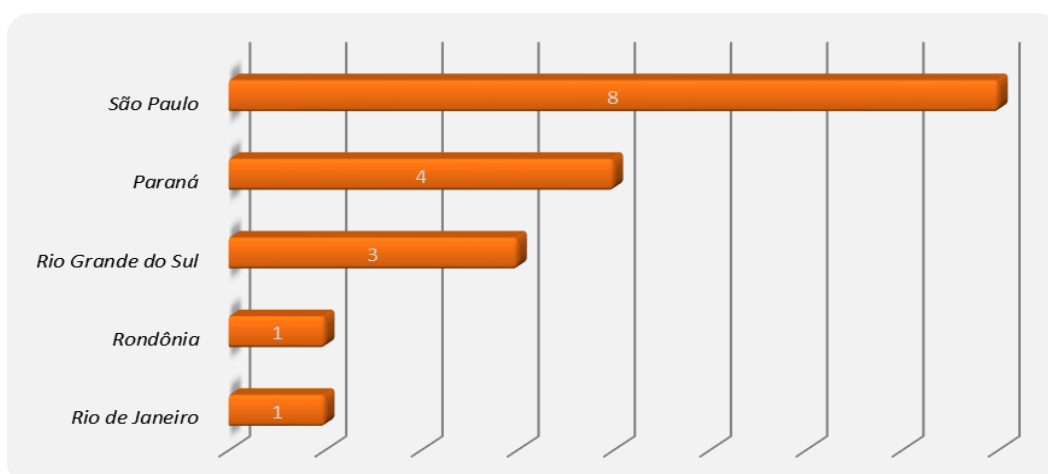


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

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

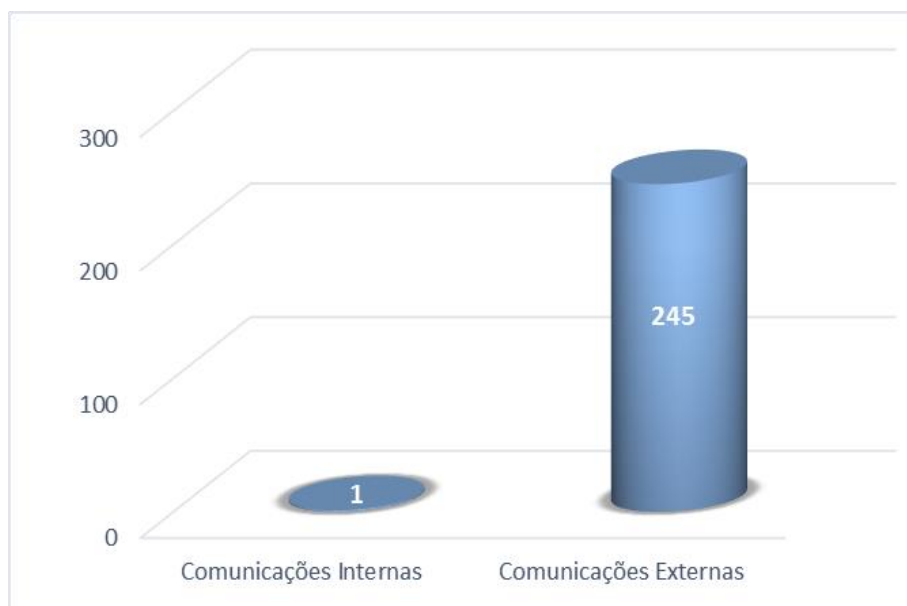


As comunicações provenientes de outros Estados da Federação foram assim distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre foi cadastrada apenas uma comunicação interna e 210 de origem externa, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

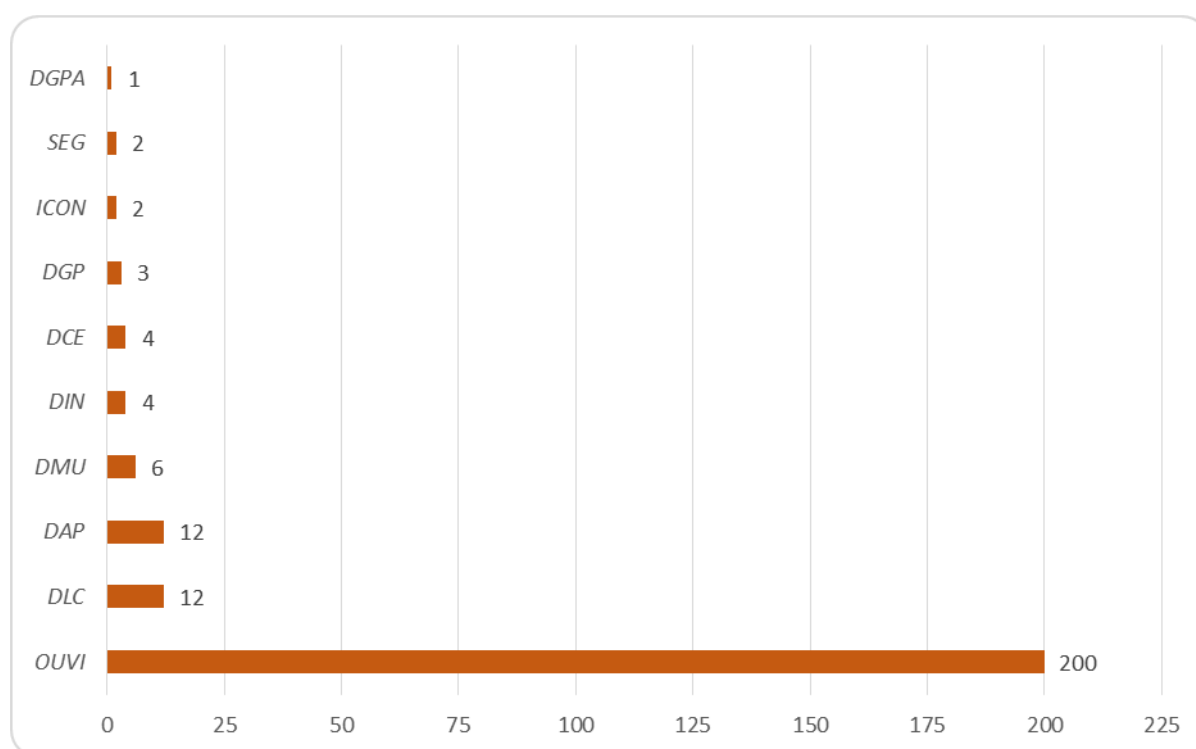


2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

As comunicações encaminhadas para os órgãos auxiliares do TCE-SC são aquelas que necessitam de manifestação específica dos mesmos, fundamentalmente dependente de análise 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 encaminhadas no período:



As comunicações atribuídas à própria Ouvidoria se referem quase que exclusivamente a solicitações de informações. 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.

3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Rafael Antonio Krebs Reginatto – AFCE / Coordenador Técnico

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana - AFCE

Maria das Graças Schütz – Apoio

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