



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º 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	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 janeiro a março de 2016.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 332 comunicações, sendo que foram concluídas 310 e 22 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 92,90%.

As médias de resposta desde o 1º trimestre de 2013 estão representadas no quadro abaixo:

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

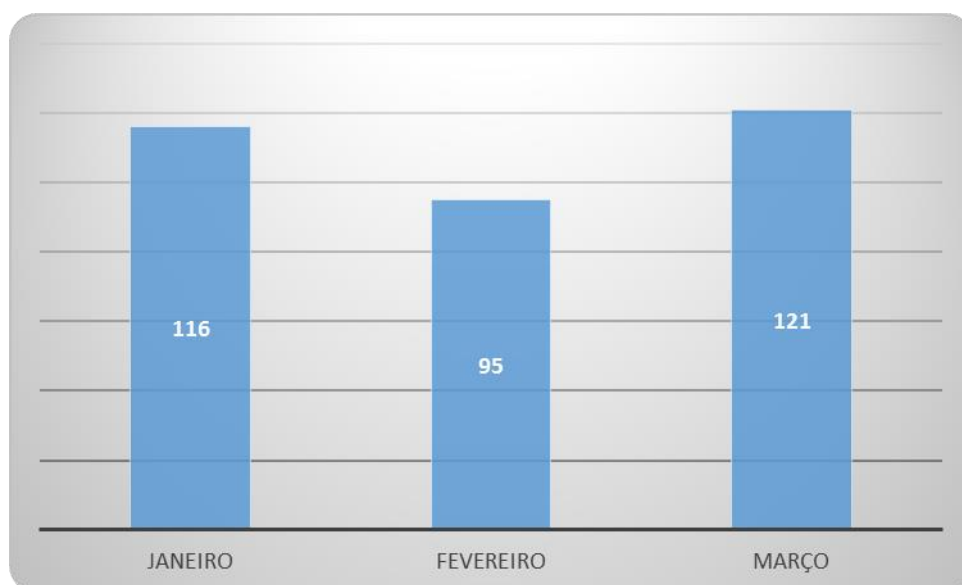
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resposta
1º de 2013	314	94,90%
2º de 2013	260	91,54%
3º de 2013	364	92,31%
4º de 2013	293	95,90%
1º de 2014	211	89,57%
2º de 2014	246	92,27%
3º de 2014	260	93,47%
4º de 2014	185	88,10%
1º de 2015	248	89,57%
2º de 2015	260	88,46%
3º de 2015	275	90,90%
4º de 2015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

Os índices de resposta na casa dos 90% traduz a efetividade dos trabalhos da Ouvidoria e, sem dúvidas, em mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade.

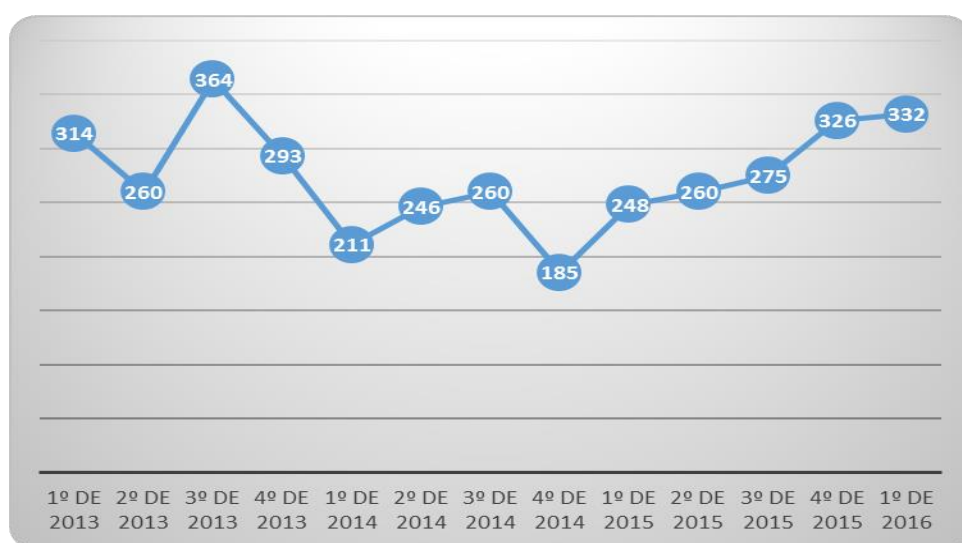
2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês e por Trimestre

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



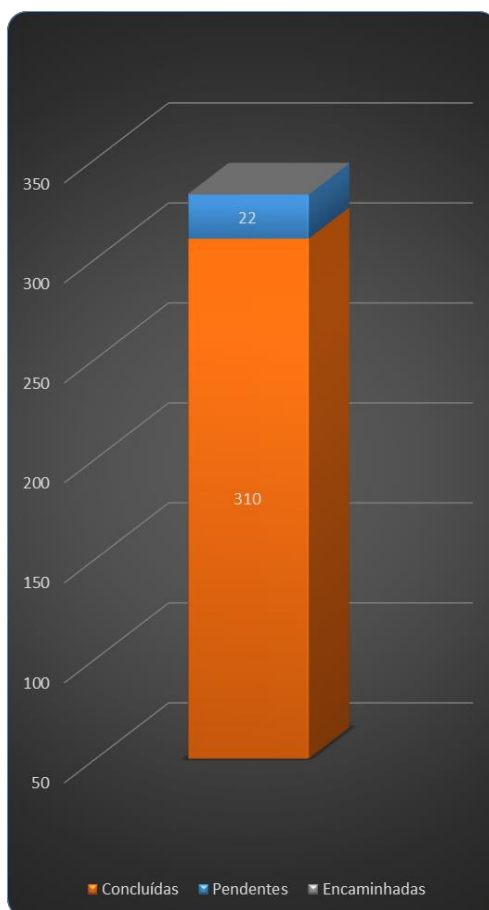
Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2013 tem-se:



2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (22) 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 (310) 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

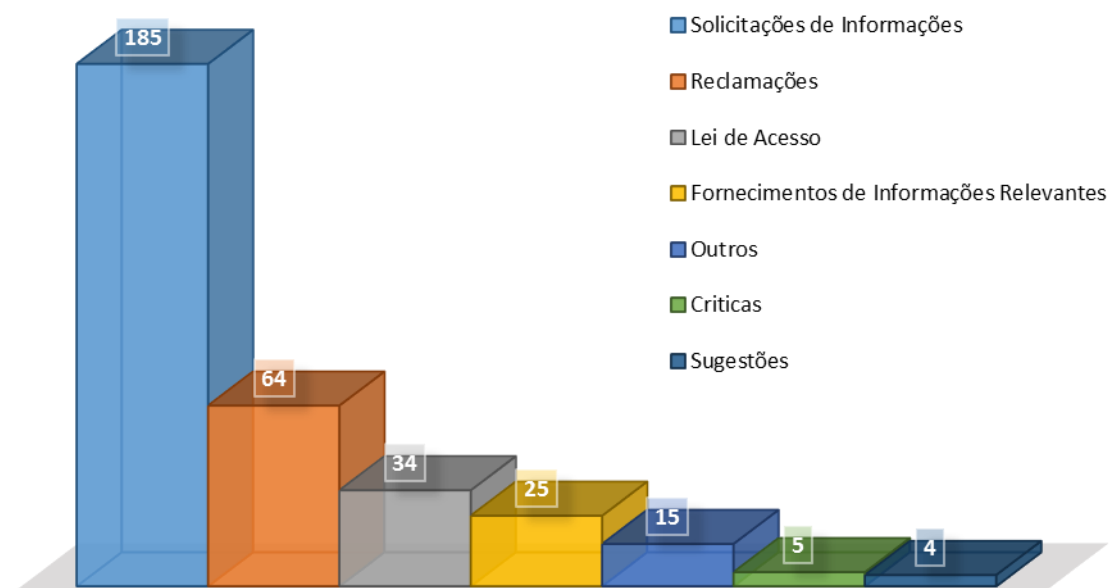
No trimestre, quanto à natureza, 55,72% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral (185), mantendo a maior incidência desta modalidade.

As comunicações recebidas como reclamações (64) atingiram um índice de 19,28% e as informações relevantes fornecidas (25) alcançaram o percentual de 7,53% no período.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram 34 ocorrências, representaram 10,24% 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 15 no período, ou 4,52%. Também foram cadastradas 5 críticas e 4 sugestões no período.

Graficamente:



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

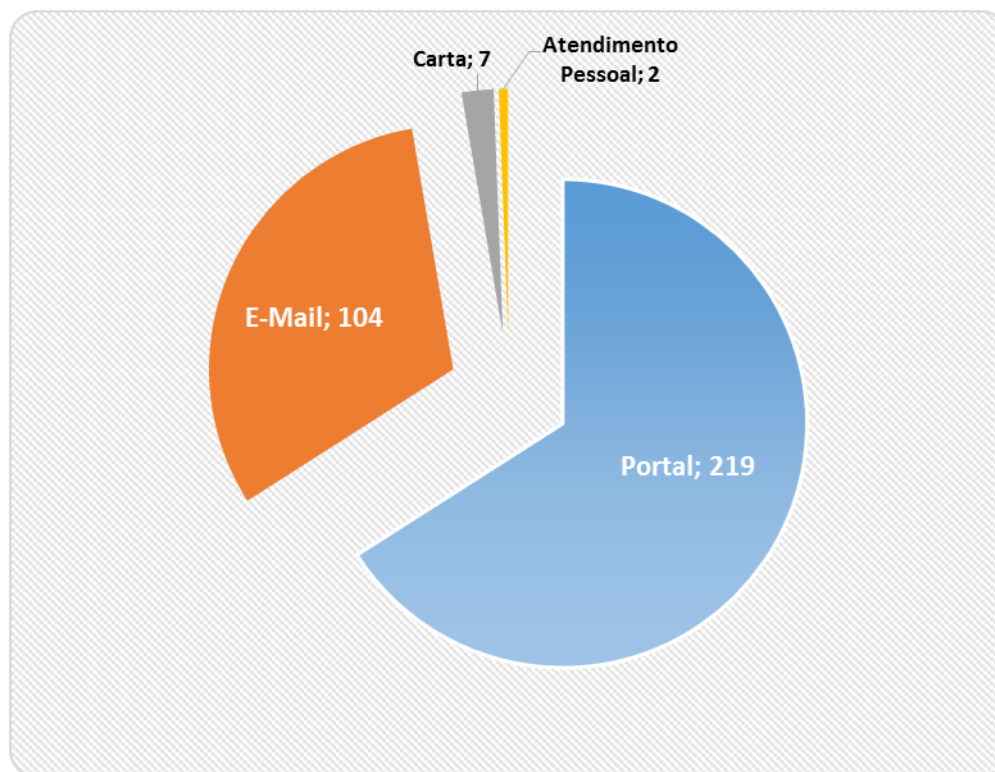
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC (www.tce.sc.gov.br). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

No trimestre de janeiro a março de 2016 as comunicações enviadas através do Portal (219) representaram 65,96% do total recebido.

O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) foi a segunda opção de contato dos cidadãos, com 104 comunicações no trimestre, representando 31,33% das comunicações.

Por carta foram remetidas sete comunicações representando 2,11% do total das comunicações enviadas ao Tribunal. E foram dois os atendimentos pessoais realizados no período, ou 0,60%.

Visualizando graficamente:

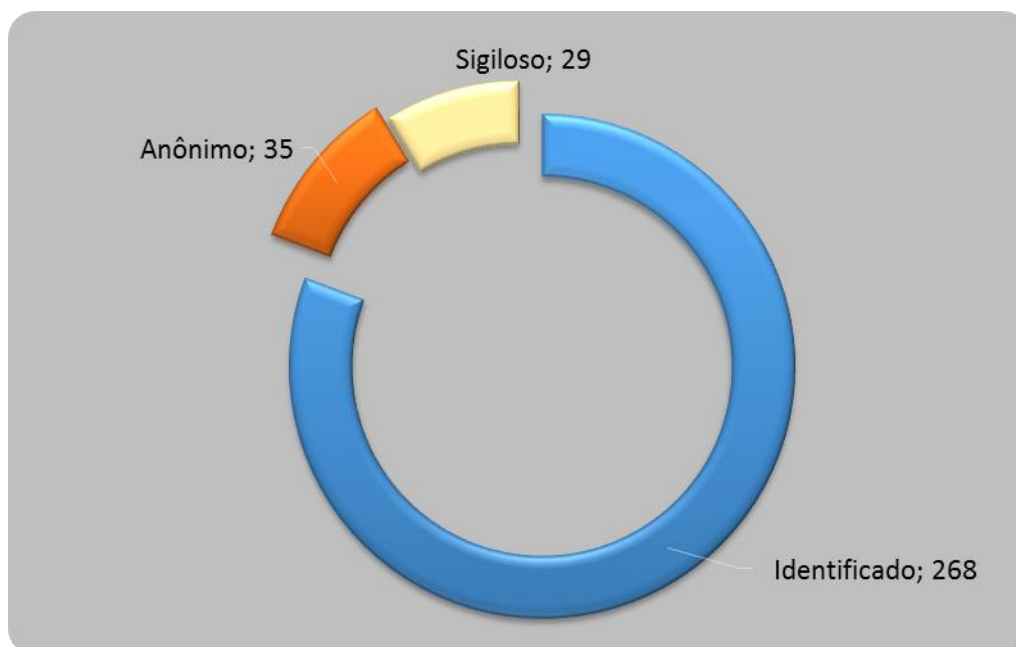


2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 80,72% do total.

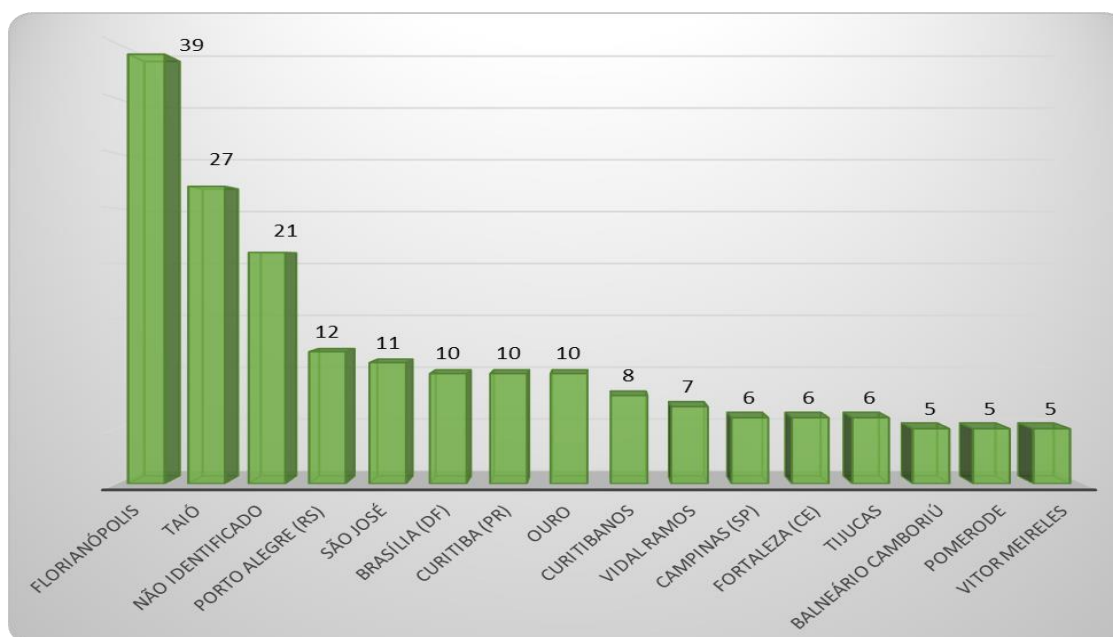
As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 10,54% do total no trimestre. As identificadas, mas com solicitação de sigilo, representaram 8,73%.

O gráfico abaixo evidencia os números absolutos:

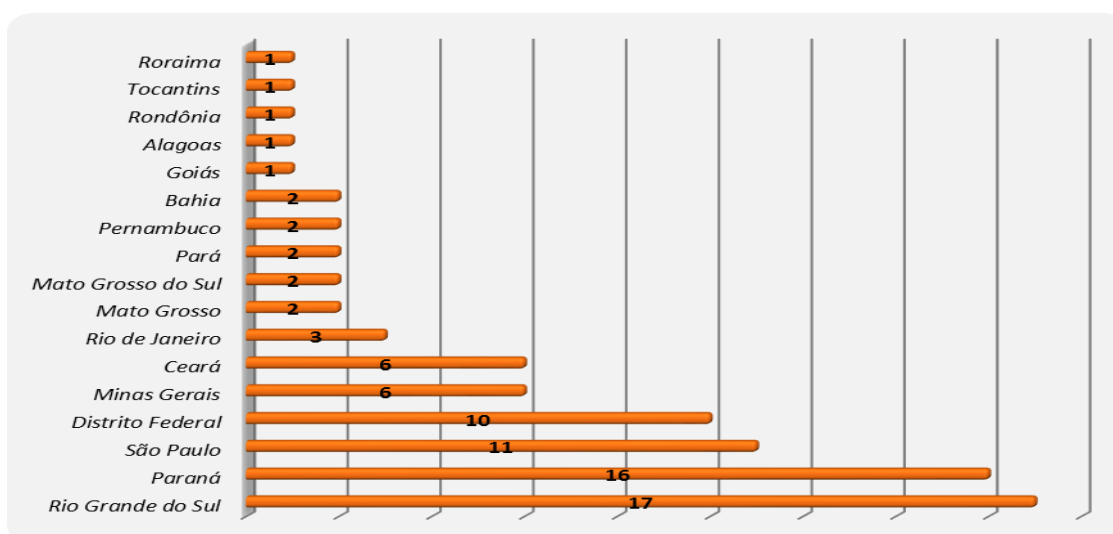


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação

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



E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação foram assim distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste 1º trimestre de 2016 foram registradas duas comunicações de origem interna, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

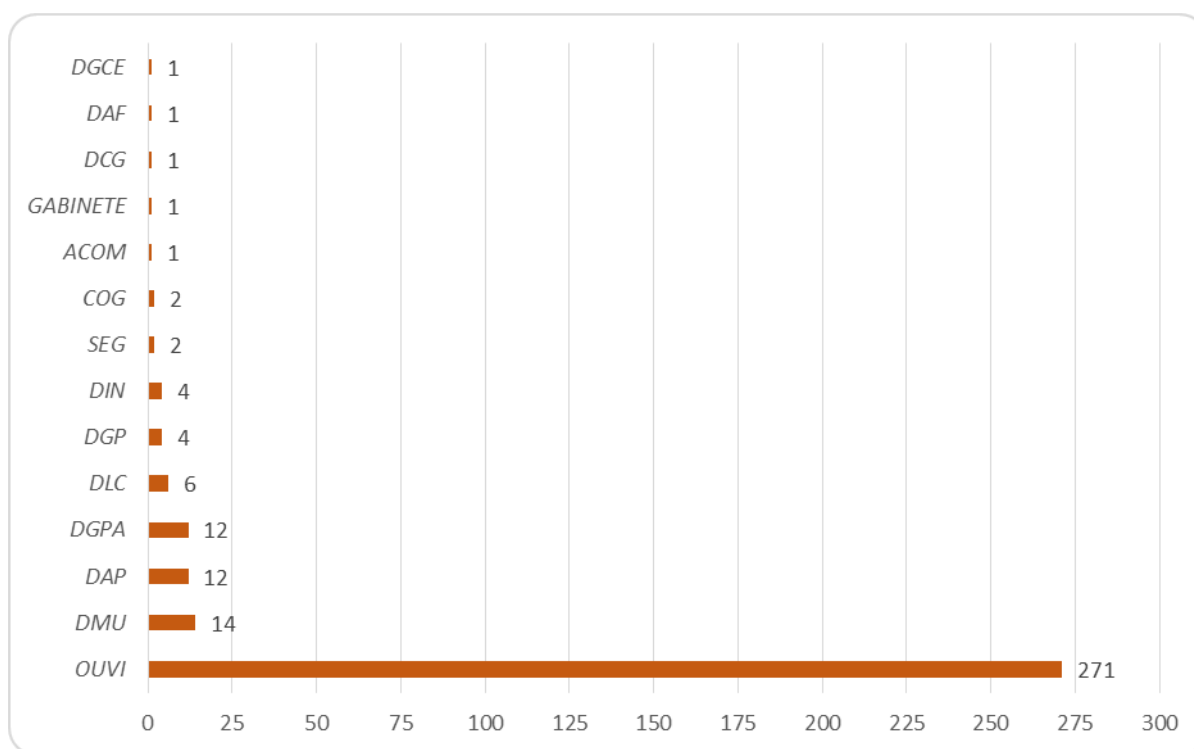


2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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 encaminhadas 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 e respondidas no trimestre de janeiro a março de 2016, temos que a grande maioria é atendida no mesmo dia em que cadastrada.

A tabela abaixo demonstra os números:

Número de dias até a resposta	Quantidade de Comunicações
0	239
1	38
2	3
3	2
4	4
5	1
6	1
8	1
10	1
7	3
13	2
15	1
18	1
20	1
21	1
22	2
23	2
28	3
29	1
35	1
39	1
47	1

A média de dias para resposta das 310 comunicações encerradas no período foi da ordem de 1,08 dias.

3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Rafael Antonio Krebs Reginatto – AFCE / Coordenador Técnico

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana - AFCE

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