



---

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

---

# **OUVIDORIA - TCE/SC**

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Outubro a Dezembro de 2015

## 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 2015.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 326 comunicações, sendo que foram concluídas 305 e 21 remanesceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resposta da ordem de 93,25%.

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

Tabela 1: Comunicações recebidas por trimestre

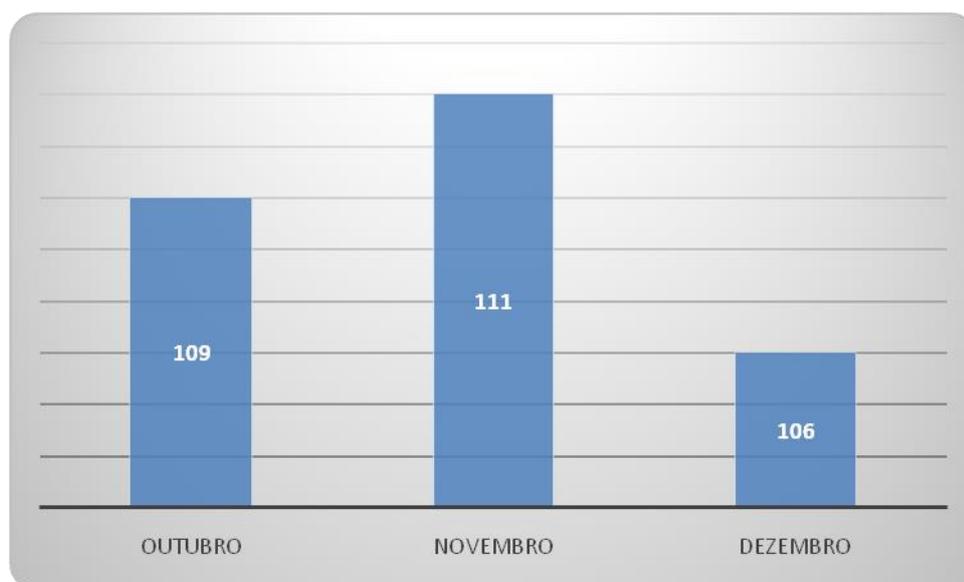
Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resposta
1º de 2013	314	94,90%
2º de 2013	260	91,54%
3º de 2013	364	92,31%
4º de 2013	293	95,90%
1º de 2014	211	89,57%
2º de 2014	246	92,27%
3º de 2014	260	93,47%
4º de 2014	185	88,10%
1º de 2015	248	89,57%
2º de 2015	260	88,46%
3º de 2015	275	90,90%
4º de 2015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

O índice 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 outubro a dezembro de 2015 é representada graficamente da seguinte forma:



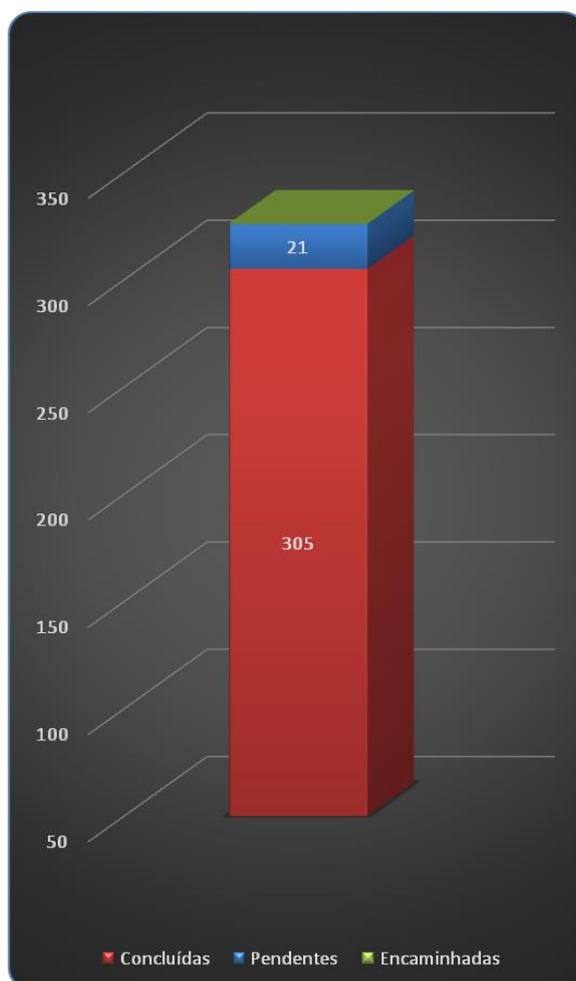
Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 1º trimestre de 2013 tem-se:



## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (21) 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 (305) 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

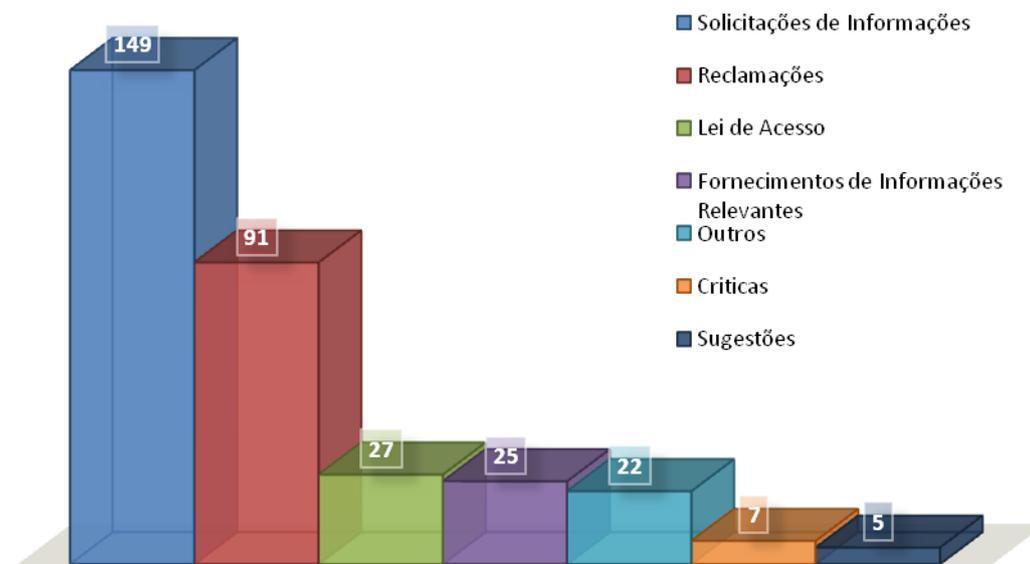
No trimestre, quanto à natureza, 45,70% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral (149), mantendo a maior incidência desta modalidade.

As comunicações recebidas como reclamações (91) atingiram um índice de 27,91% e as informações relevantes fornecidas (25) alcançaram o percentual de 7,67% no período.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram 27 ocorrências, representaram 8,28% 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 22 no período, ou 6,75%. Também foram cadastradas 7 críticas e 5 sugestões no período.

Graficamente:



#### 2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

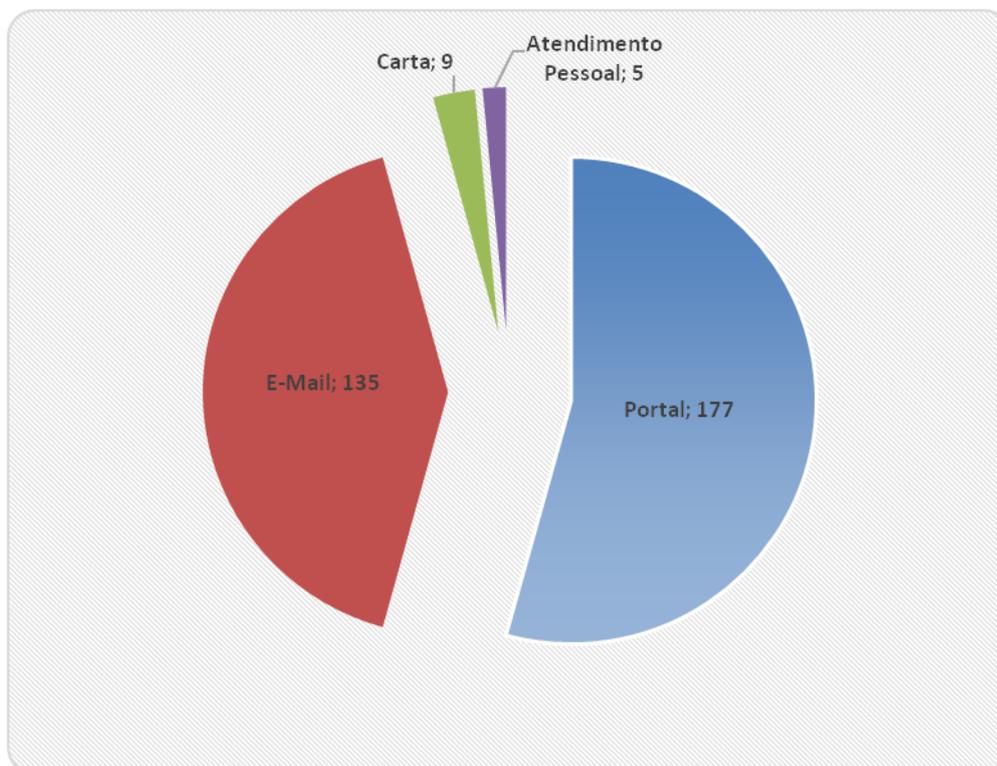
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC ([www.tce.sc.gov.br](http://www.tce.sc.gov.br)). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo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

No trimestre de outubro a dezembro de 2015 as comunicações enviadas através do Portal (177) representaram 54,29% 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 135 comunicações no trimestre, representando 41,41% das comunicações.

Por carta foram remetidas nove comunicações representando 2,76% do total das comunicações enviadas ao Tribunal. E foram cinco os atendimentos pessoais realizados no período, ou 1,53%.

Visualizando graficamente:

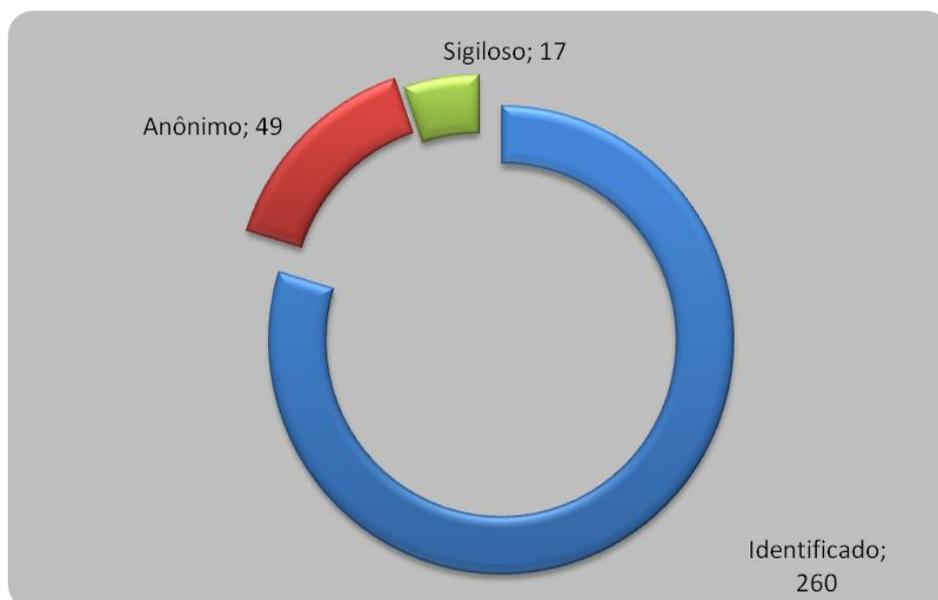


## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 79,75% do total.

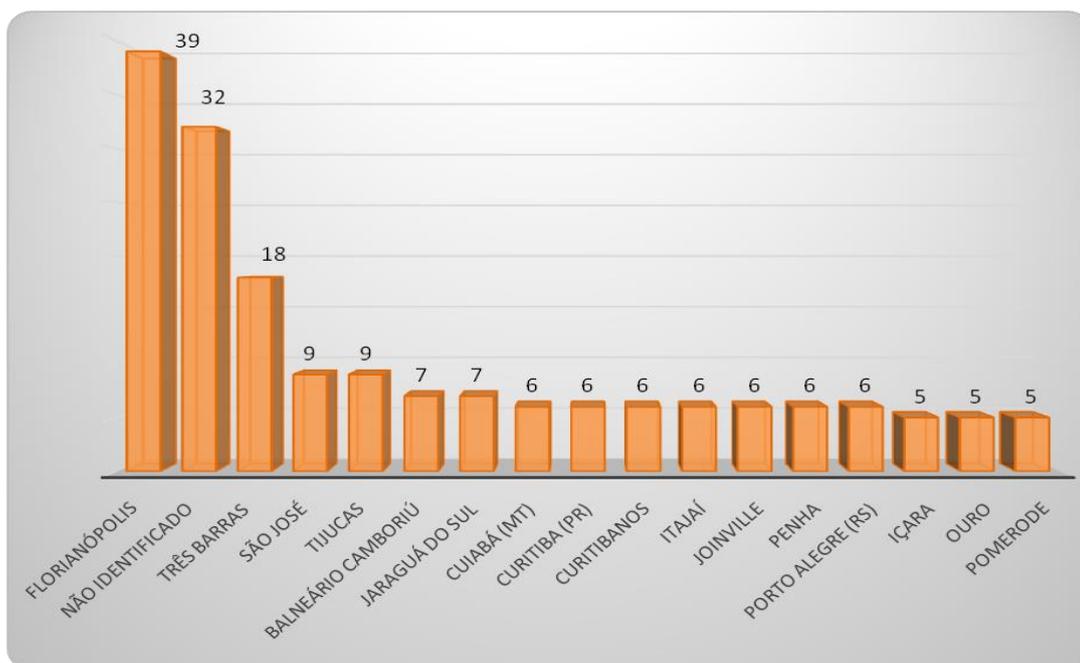
As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 15,03% do total no trimestre. As identificadas, mas com solicitação de sigilo, representaram 5,21%.

O gráfico abaixo evidencia os números absolutos:

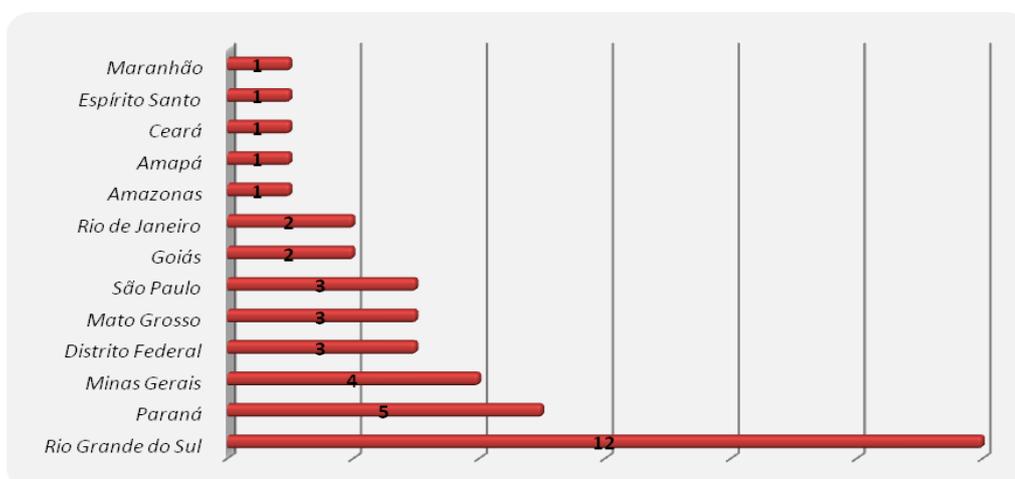


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município e Unidade da Federação

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

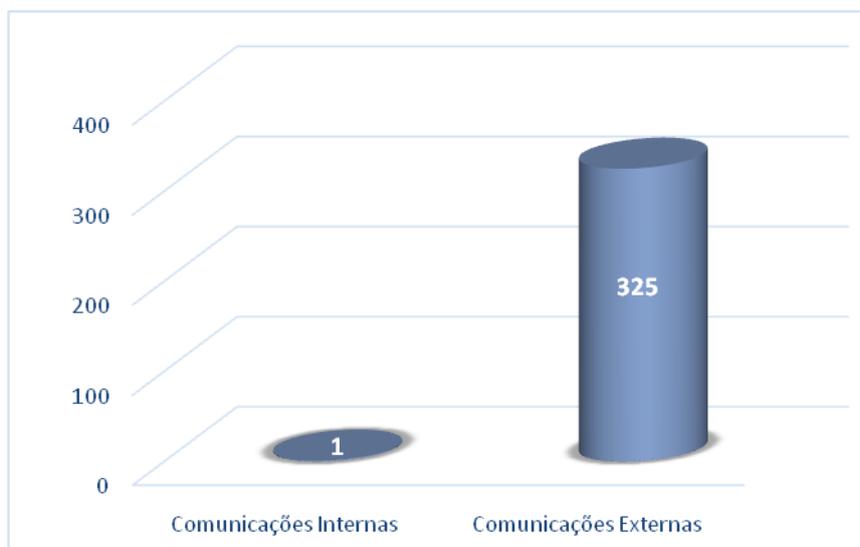


E as comunicações provenientes de outras Unidades da Federação foram assim distribuídas:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre foi registrada apenas uma comunicação de origem interna, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

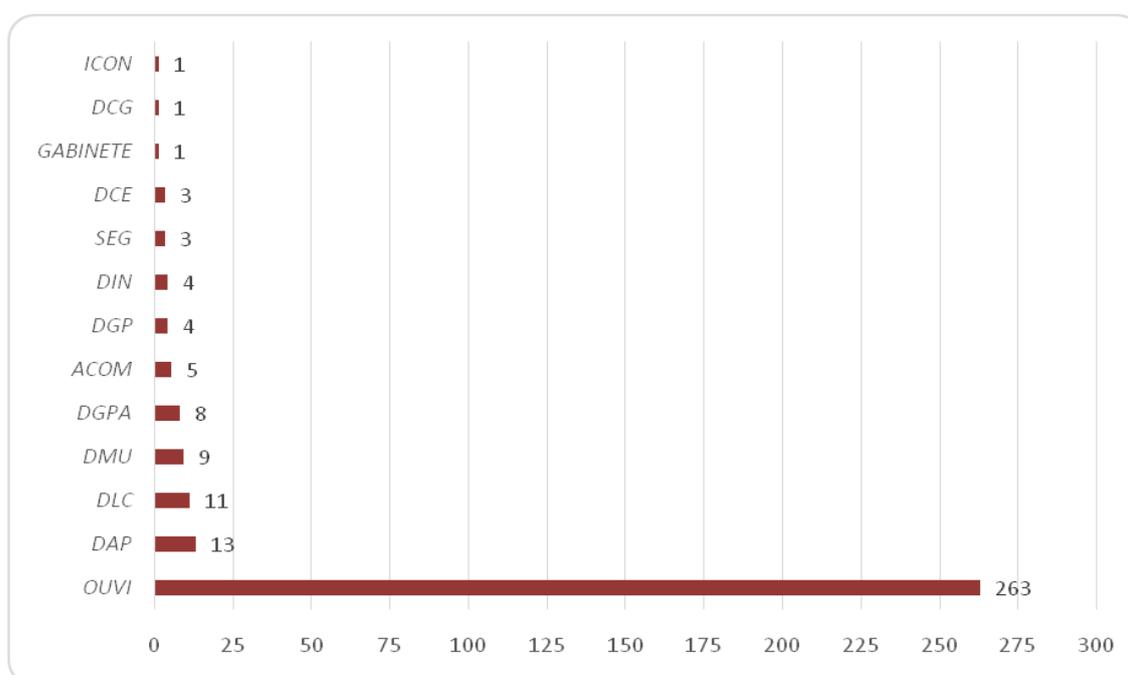


## 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar

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 julho a setembro de 2015, 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	225
1	34
2	1
3	5
4	2
5	3
6	1
8	3
10	2
11	2
12	1
13	2
14	2
15	2
16	2
18	1
19	1
24	1
26	1
27	1
30	1
31	1
34	1
38	1
43	2
57	1
62	1

A média de dias para resposta das 305 comunicações encerradas no período foi da ordem de 1,16 dias.

### 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](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br) / [sic@tce.sc.gov.br](mailto:sic@tce.sc.gov.br)

---

Supervisor: Conselheiro Wilson Rogério Wan-Dall