



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO DE 2021

SUMÁRIO

1 – APRESENTAÇÃO	3
2 – ESTATÍSTICAS	4
2.1 – Gráfico 1 – Média de Comunicações Recebidas	4
2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Trimestre	4
2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Exercício	5
2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Situação	5
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Natureza	6
2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Forma de Contato	7
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Identificação	8
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Município de Procedência	10
2.9 – Gráfico 9 – Comunicações de Outras Unidades da Federação	11
2.10 – Gráfico 10 – Comunicações por Origem	12
2.11 – Gráfico 11 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar	13
2.12 – Tabela 1 – Comunicações convertidas em Representação	14
3 – CONCLUSÃO	15
4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC	16

1 – APRESENTAÇÃO

Este relatório sintetiza os principais dados estatísticos da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina durante o ano de 2019, e objetiva atender ao disposto no inciso XI do artigo 4º da Resolução nº TC-28/2008, de 30 de julho de 2008, que prevê a elaboração de relatórios de atividades.

Nesse exercício, a Ouvidoria registrou 1896 comunicações, sendo que foram concluídas 1758 e 138 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resposta na ordem de 92,84%.

As médias de resposta por trimestre e anual estão representadas no quadro abaixo:

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre e total anual

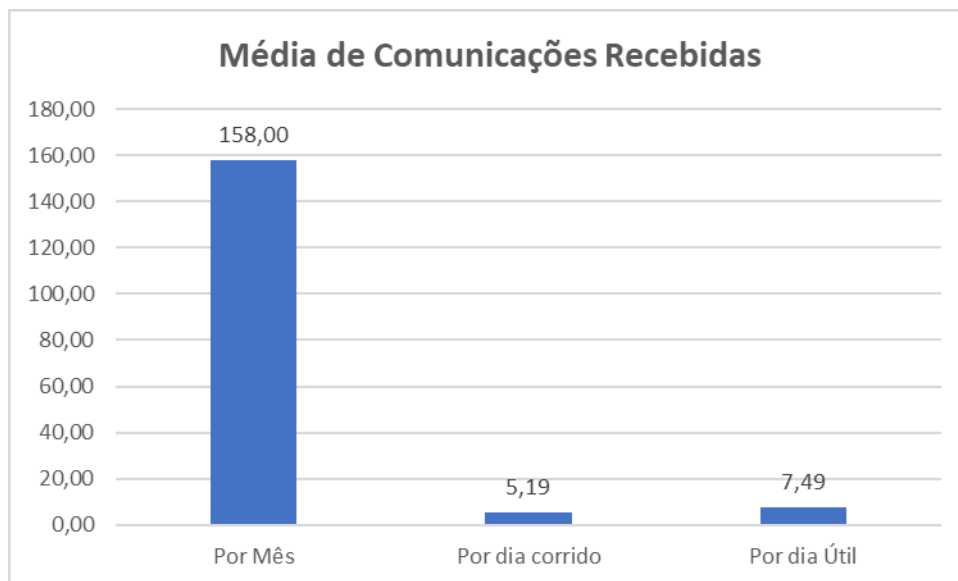
Trimestre	Comunicações recebidas	Comunicações resolvidas	Índice de resolutividade (%)	
1º de 2021	426	410	96,24	1896
2º de 2021	487	461	94,66	
3º de 2021	491	450	91,65	
4º de 2021	492	437	88,82	
ANUAL	1896	1758	92,84	

Do quadro acima se extrai que aproximadamente 92% dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria em 2021 tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio exercício.

2 – ESTATÍSTICAS

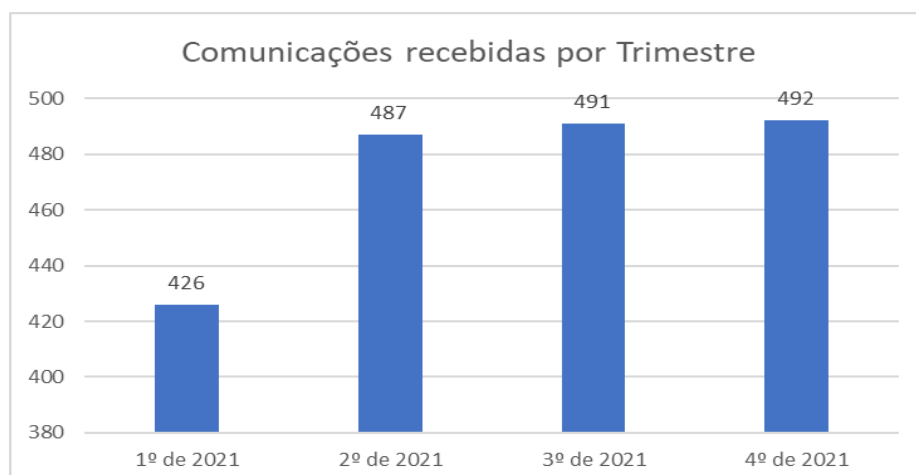
2.1 – Gráfico 1 – Média de Comunicações Recebidas

Com base nos dados expostos no Quadro 1, as médias de comunicações recebidas por mês e por dia, em 2021, são as demonstradas no gráfico abaixo:



2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Trimestre

A distribuição das comunicações recebidas por trimestre em 2021 pode ser representada graficamente da seguinte forma:



2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Exercício

Desde o início dos trabalhos, em 2009 até 31/12/2021, a Ouvidoria registrou 14.737 comunicações, cuja distribuição por exercício é demonstrada no gráfico abaixo:



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (138) 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 demandam providências investigativas.

A comunicações concluídas (1758) são aquelas que foram respondidas ao cidadão e encerradas dentro do exercício de 2021.



2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Natureza

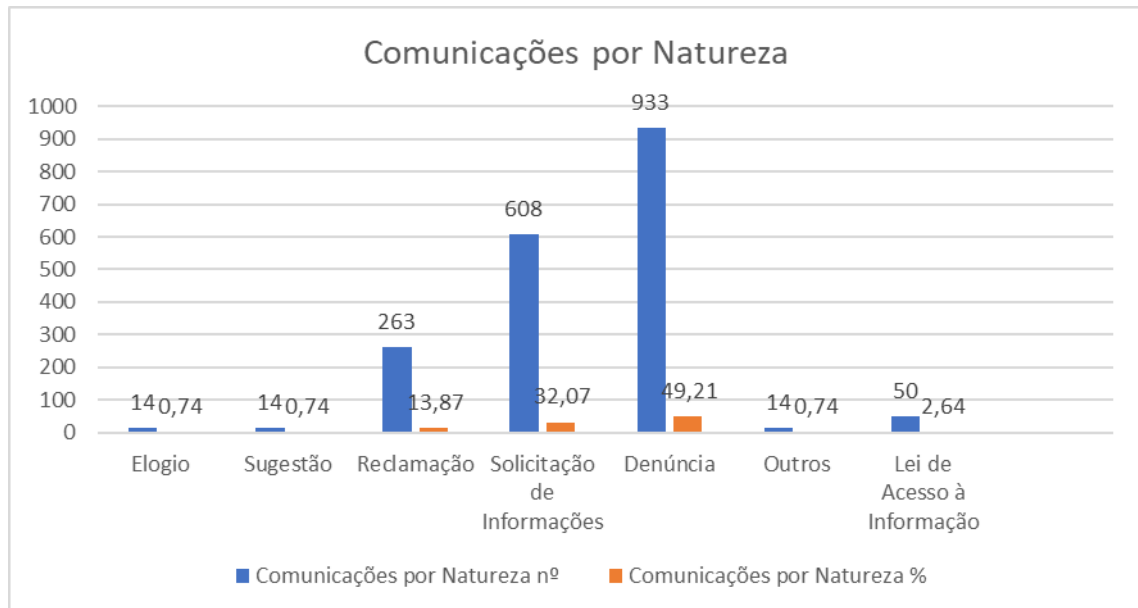
No exercício, quanto à natureza, 32,07% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral.

As comunicações cadastradas como “reclamações”, atingiram um índice de 13,87%.

As denúncias foram da ordem de 49,21% do total.

As comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação representaram, no exercício, 2,64% de todas as comunicações recebidas.

As críticas, sugestões, elogio e outras sem classificação, representam 2,21% do total e que completam os números atingidos em 2021, que graficamente é representado da seguinte forma:



2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Forma de Contato

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

No exercício de 2021, as comunicações enviadas através do Portal (832) representaram 43,88% das comunicações recebidas.

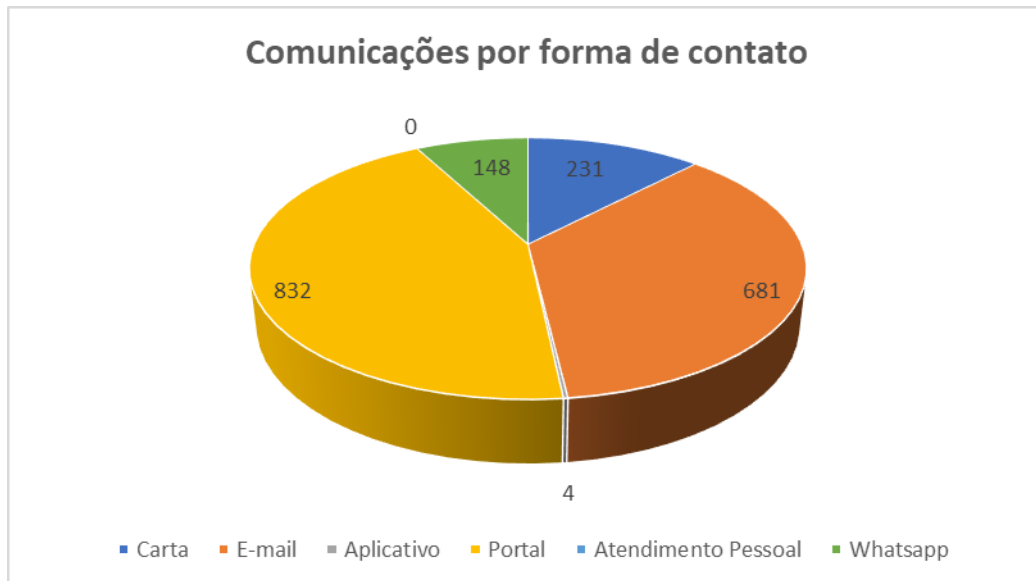
O correio eletrônico (ouvidoria@tcesc.tc.br) foi a forma mais utilizada de contato dos cidadãos, com 902 comunicações no exercício, representando 47,57% das comunicações.

Por meio do WhatsApp foram remetidas 148 comunicações, representando 7,81% do total.

Por carta, foram remetidas 10 comunicações, representando 0,53% do total das comunicações enviadas ao Tribunal. Pelo aplicativo, foram remetidas 4 comunicações, representando 0,21% do total.

Não houveram atendimentos pessoais realizados no período.

Visualizando graficamente:



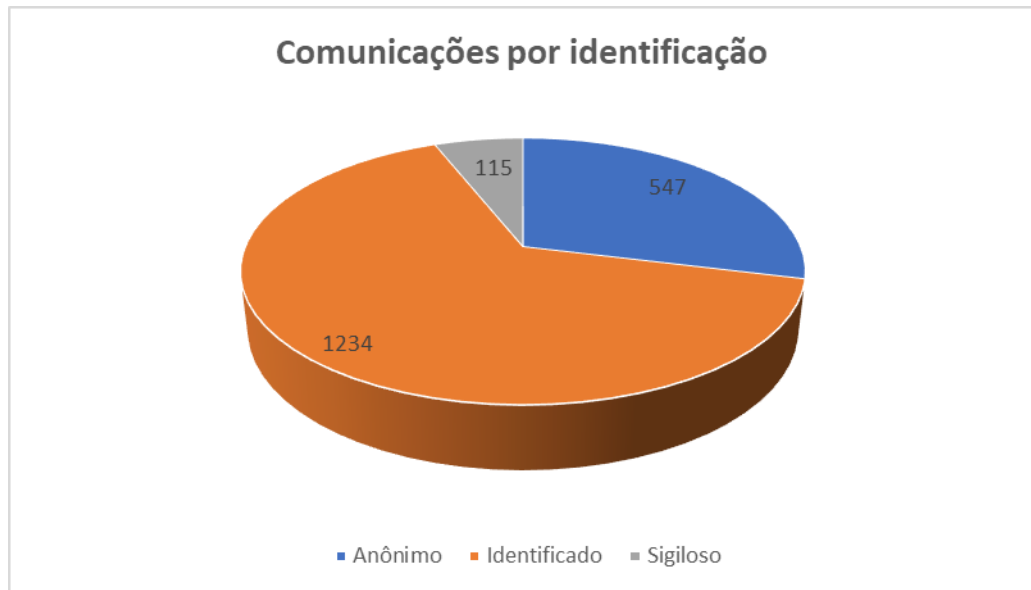
2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão (1234), perfazendo 65,08% do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima (547), perfizeram 28,85% do total no exercício de 2021.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo (115), representaram 6,07%.

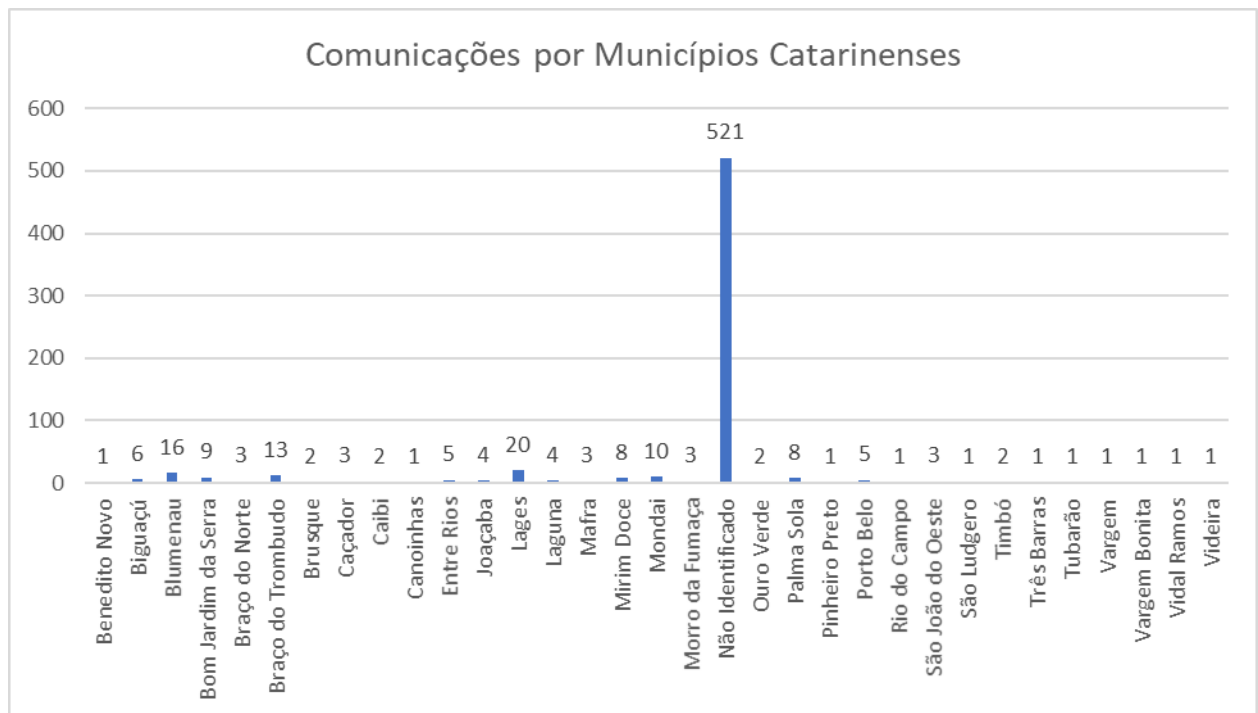
O gráfico abaixo evidencia os números absolutos:



Lembrando que conforme exigido pela Lei nº 12.527/2011, as comunicações fundamentadas na Lei de Acesso à Informação devem ser todas identificadas.

2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Município de Procedência

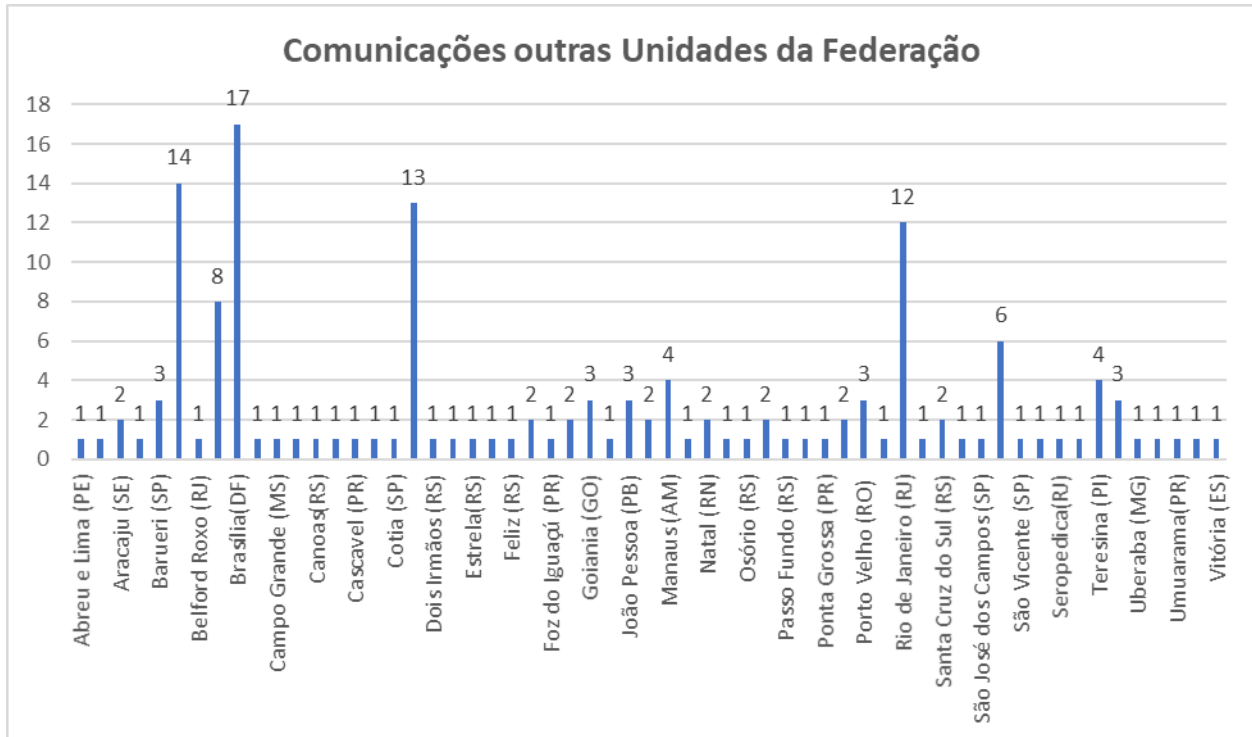
Os municípios de onde mais originaram as comunicações (1896) no exercício de 2021 estão demonstrados, por amostragem, no gráfico abaixo:



Registra-se, ainda, que 424 comunicações foram cadastradas sem a identificação do município de procedência.

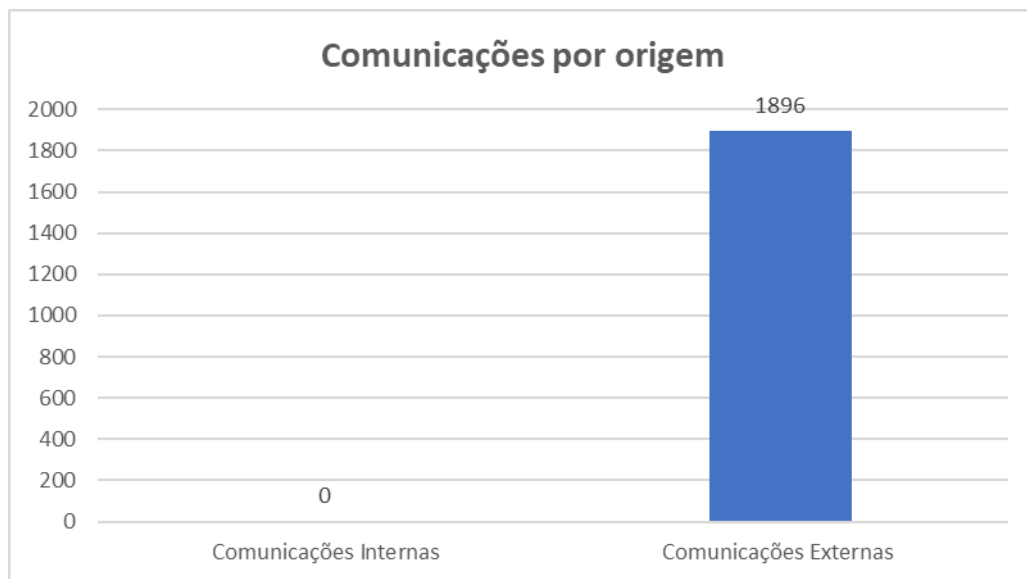
2.9 – Gráfico 9 – Comunicações de Outras Unidades da Federação

As comunicações provenientes de outros Estados e do Distrito Federal em 2021 totalizaram 147 e foram, na forma de amostragem, assim distribuídas:



2.10 – Gráfico 10 – Comunicações por Origem

Neste exercício, todas as 1896 comunicações são de origem externa, conforme demonstra-se gráfico abaixo:



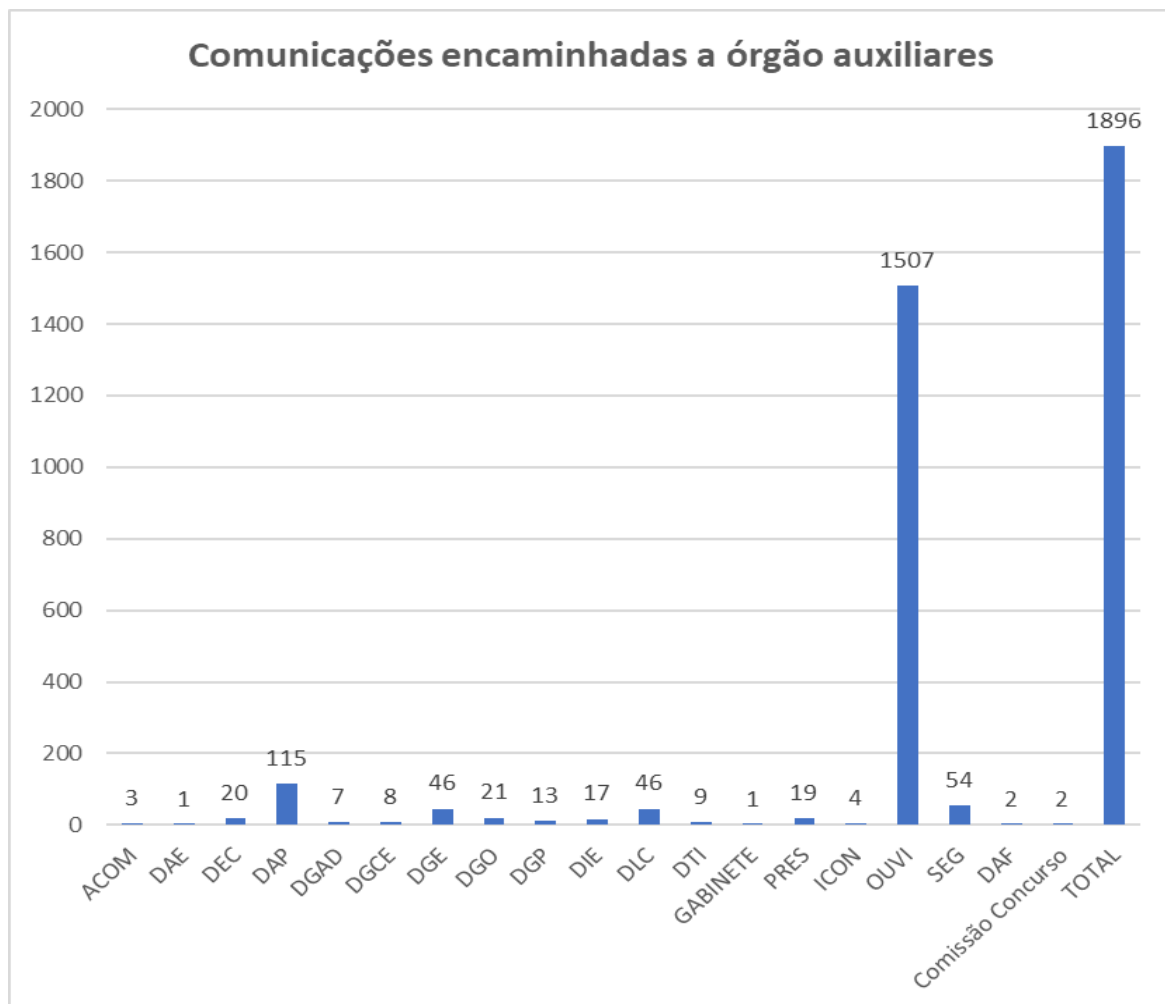
Desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, apenas 17 comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas, num total de 14.737 recebidas até 31 de dezembro de 2021.

2.11 – Gráfico 11 – 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.

2.12 – Tabela 1 – Comunicações convertidas em Representação

O número de comunicações convertidas em representação, desde o ano 2017, está apresentado no quadro abaixo:

Comunicações Convertidas em Representação		
Ano	Comunicações recebidas	Convertidas em representação
2016	1103	35
2017	1309	52
2018	1100	48
2019	1337	40
2020	1739	41
2021	468	3
Total	7056	219

No que se refere a contagem das comunicações recebidas para construção da tabela, somente são consideradas as comunicações de natureza Reclamação, Denúncias e pela Lei de Acesso a Informação - LAI, ou seja, passíveis de serem convertidas em representação, mediante autorização do Conselheiro Ouvidor.

Uma vez autuado como Representação, o processo é devolvido a Diretoria Técnica solicitante para a apuração dos fatos e identificação dos responsáveis, quando for o caso. Os demais encaminhamentos que não foram autuados como Representação, após análise e regularização dos mesmos, as Diretorias Técnicas sugerem o respectivo arquivamento das denúncias.

3 – CONCLUSÃO

A Ouvidoria do TCE-SC concluiu o ano de 2021 com um balanço altamente positivo, posto que das 1896 manifestações recebidas 1758 foram solucionadas.

O período registrou um certo equilíbrio nas comunicações em relação ao exercício imediatamente anterior e a Ouvidoria segue contribuindo de maneira efetiva para o aperfeiçoamento da imagem institucional, buscando constantemente oferecer respostas rápidas aos cidadãos.

O resultado das comunicações que se remanesceram em tramitação (138), frente ao número recebido, reflete um serviço de atendimento eficiente realizado na intermediação junto aos setores competentes. O índice de resposta mantido em aproximadamente aos 92,78%, respalda esta conclusão.

Para o atingimento desses resultados é indispensável que a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria sejam constantemente assegurados, para que a mesma, em nome do TCE-SC, possa manter o atendimento aos cidadãos, com precisão e agilidade, elevando, assim, o conceito do órgão perante toda a sociedade.

4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Integrantes:

Paulo César Salum – AFCE / Coordenador Técnico

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana – AFCE

Hilário Noldin Filho – AFCE

Luiz Augusto Luz Faísca – Servidor do Quadro da Polícia Civil de SC

Vanessa Ghex – Secretária (Terceirizada)

Telefone: (48) 3221-3610

WhatsApp – (48) 98808-0875

Local: 1º Andar do Bloco A do TCE/SC ao lado da DGO

E-mails: ouvidoria@tcsc.tc.br / sic@tcsc.tc.br

Supervisor:

Conselheiro César Filomeno Fontes