

# **OUVIDORIA – TCE/SC**

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**TRIMESTRE: ABR – JUN / 2010**

## SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO .....	3
2 – ESTATÍSTICAS .....	4
2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês .....	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
2.9 – Tabela 1 – Comunicações pendentes de resposta, por Órgão Auxiliar (janeiro a junho de 2010) .....	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, apresenta-se, a seguir, o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina referente ao trimestre de janeiro a março de 2010.

Salienta-se que neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou **194 comunicações**. Destas, 168 foram concluídas no período e 26 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resolutividade da ordem de **86,60%**.

Os números alcançados no período revelam a maior participação da sociedade no exercício do controle da administração pública e permitem ampliar o controle sobre as contas e atos dos órgãos e entidades integrantes da administração pública jurisdicionados ao Tribunal de Contas.

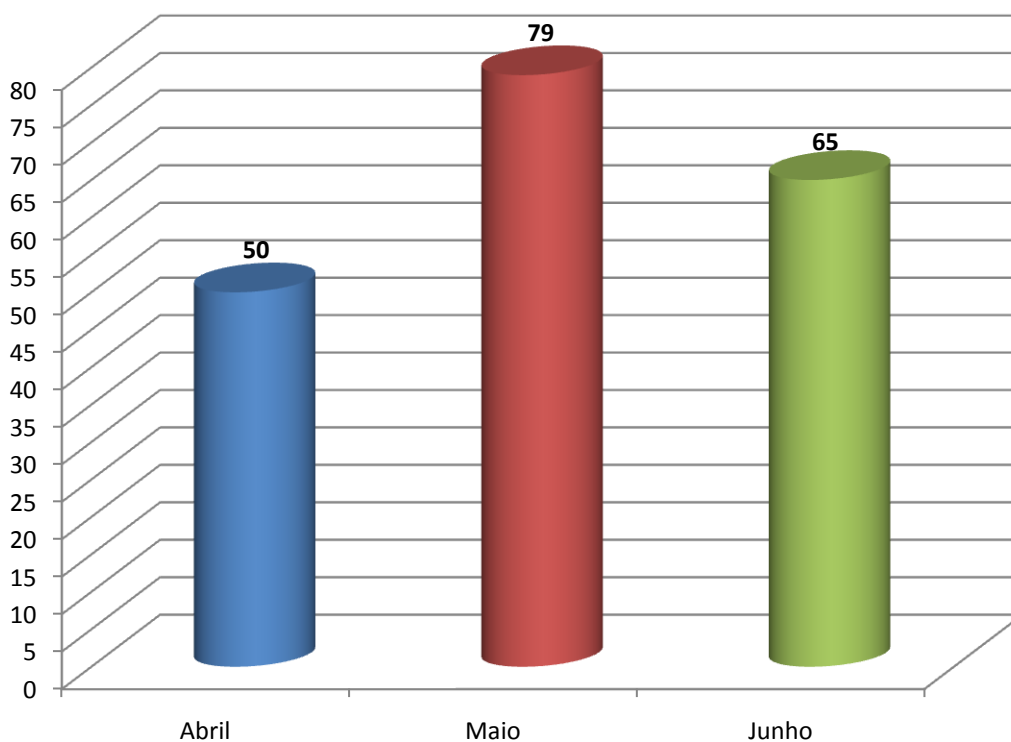
Com isto, a Ouvidoria espera contribuir para a melhoria da gestão do Tribunal de Contas e dos órgãos e entidades que lhes são jurisdicionados.

## 2 – ESTATÍSTICAS

### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

No período, a distribuição mensal das comunicações apresentou significativo crescimento, atingindo o ápice em maio, quando a Ouvidoria registrou o recebimento de 79 comunicações, maior número alcançado desde o início dos trabalhos.

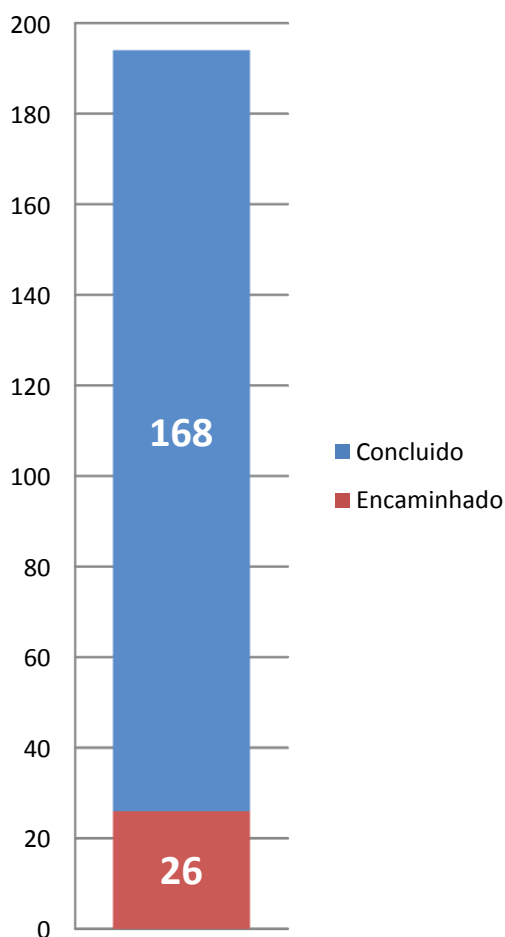
O panorama geral das comunicações recebidas, mês a mês, pela Ouvidoria do TCE-SC é demonstrado no gráfico abaixo:



## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

Não há registro de comunicações pendentes de tratamento tendo em vista que todas as comunicações recebidas são imediatamente encaminhadas aos órgãos auxiliares do TCE/SC ou solucionadas na própria Ouvidoria.

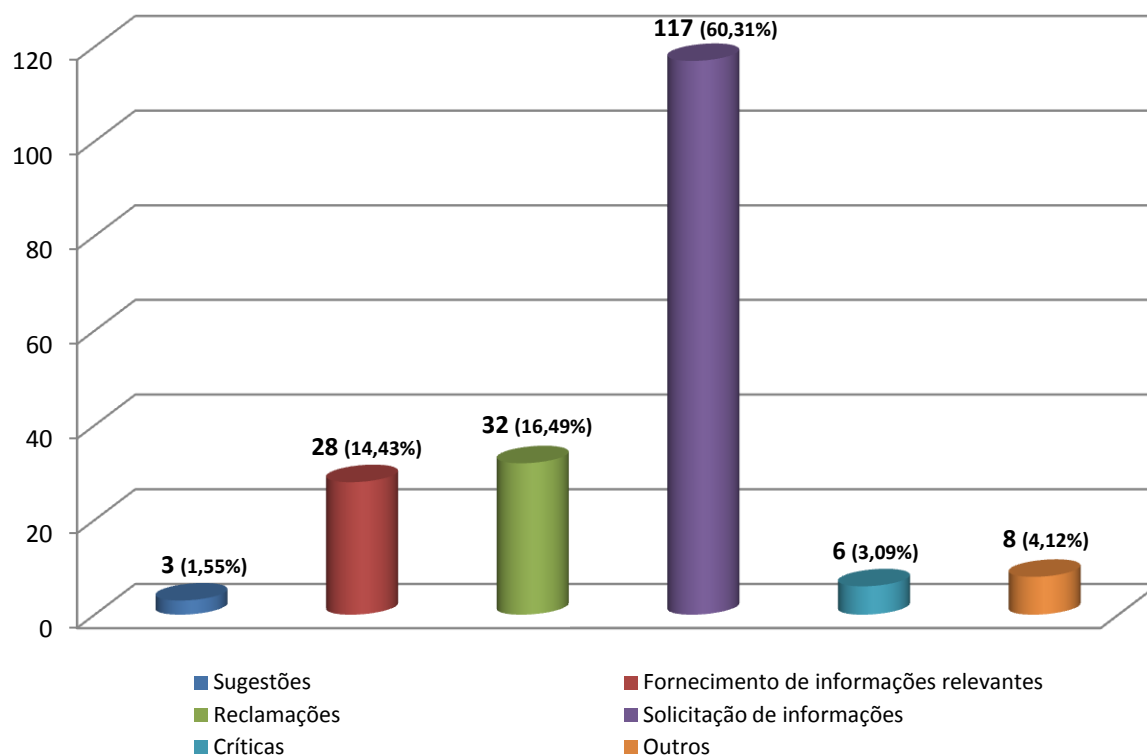
Como destaca o gráfico a seguir, o índice de resolução do período foi similar ao atingido no período anterior, situando-se muito próximo a 87%.



### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

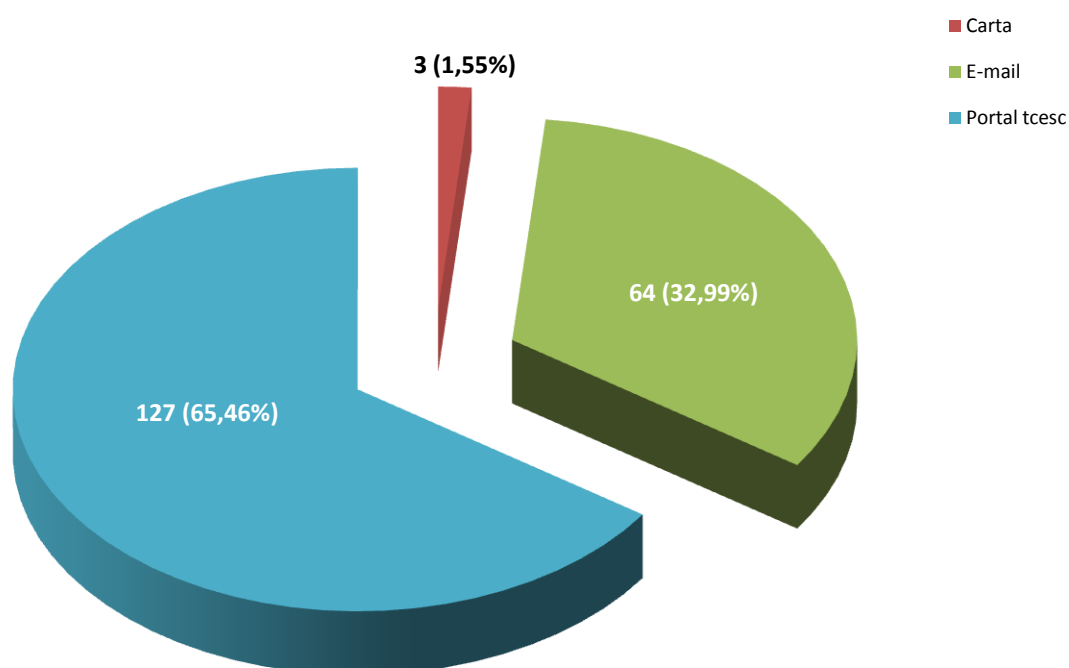
As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do TCE-SC no trimestre em pauta mostram que, quanto à natureza, cerca de 60% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral, mantendo a maior incidência desta natureza desde o início dos trabalhos, há um ano.

O gráfico adiante apresenta uma visão sumária e abrangente das naturezas das comunicações recebidas no período.



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

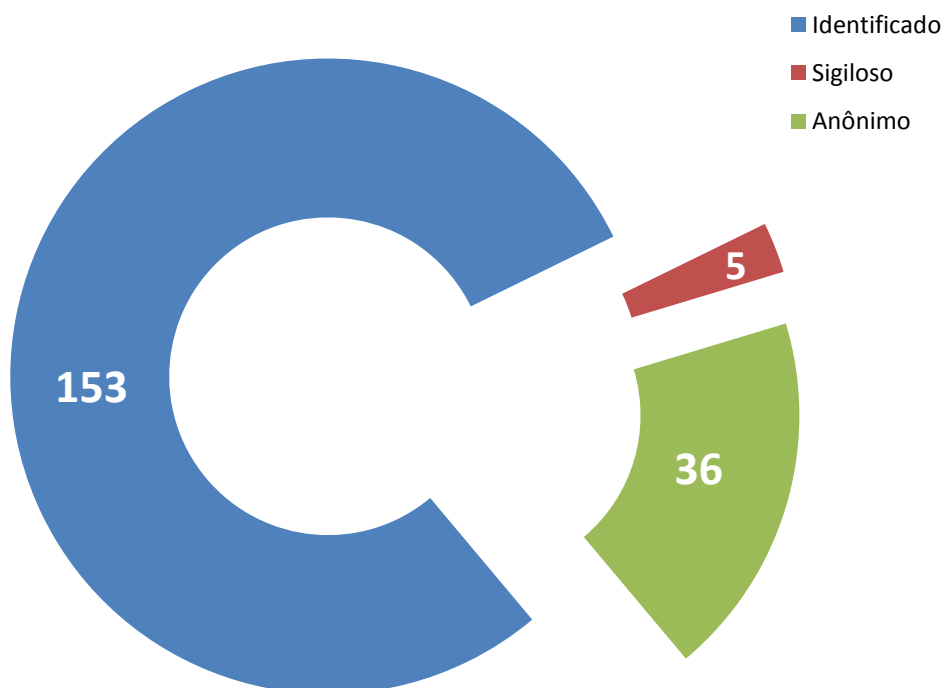
A maior parte das comunicações da Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário Fale com a Ouvidoria, disponível no site do TCE-SC ([www.tce.sc.gov.br](http://www.tce.sc.gov.br)). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento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



## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

As comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC foram, em sua grande maioria, identificadas pelo cidadão, perfazendo 78,87% do total. As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 2,58%.

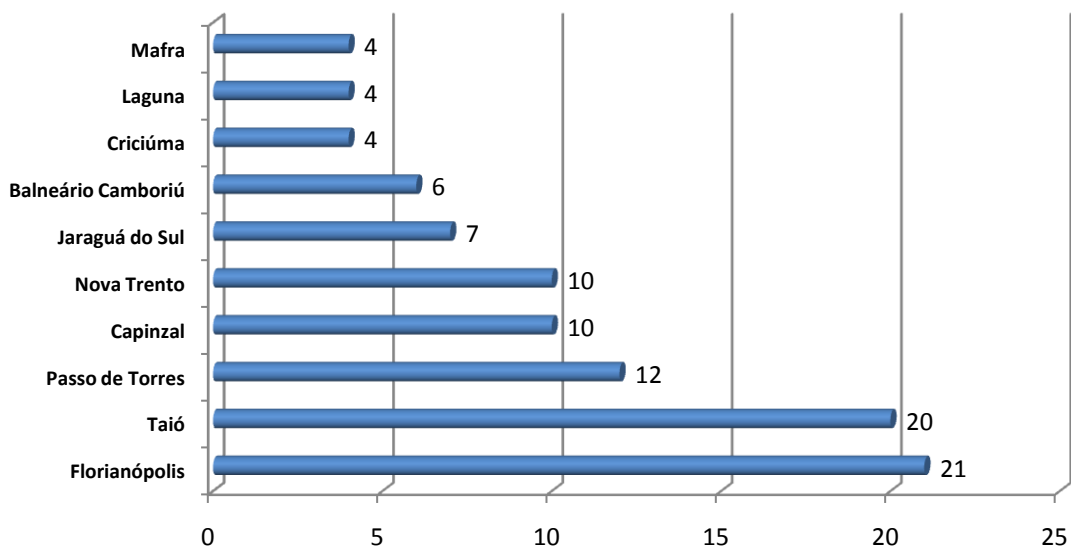
Houve crescimento das comunicações apresentadas de forma anônima, que perfizeram 18,56% do total.



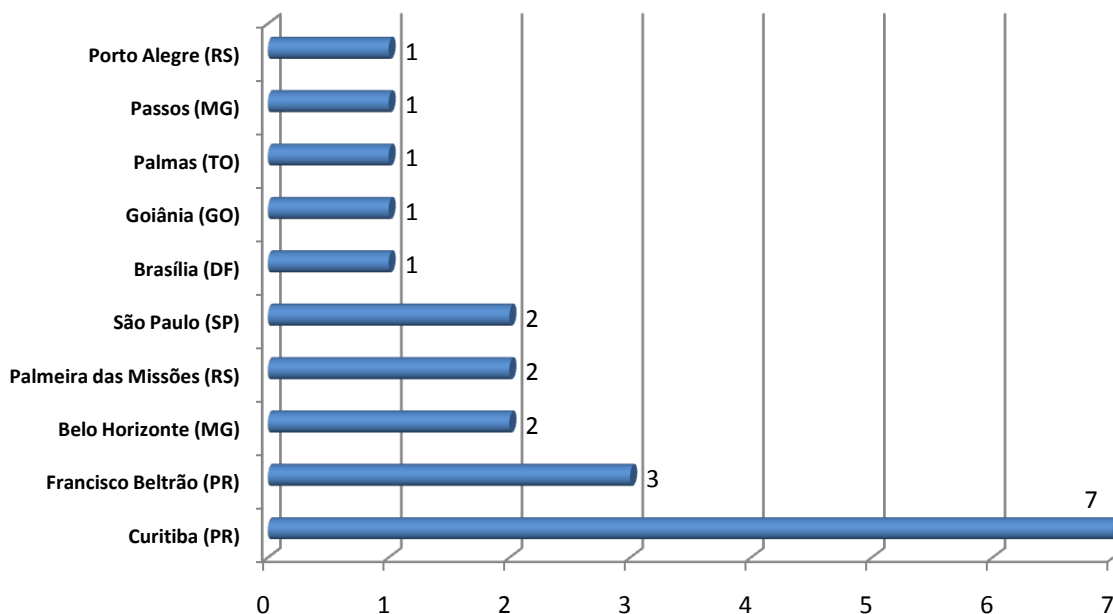


## 2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

Rol dos municípios de origem da maioria das comunicações no período:



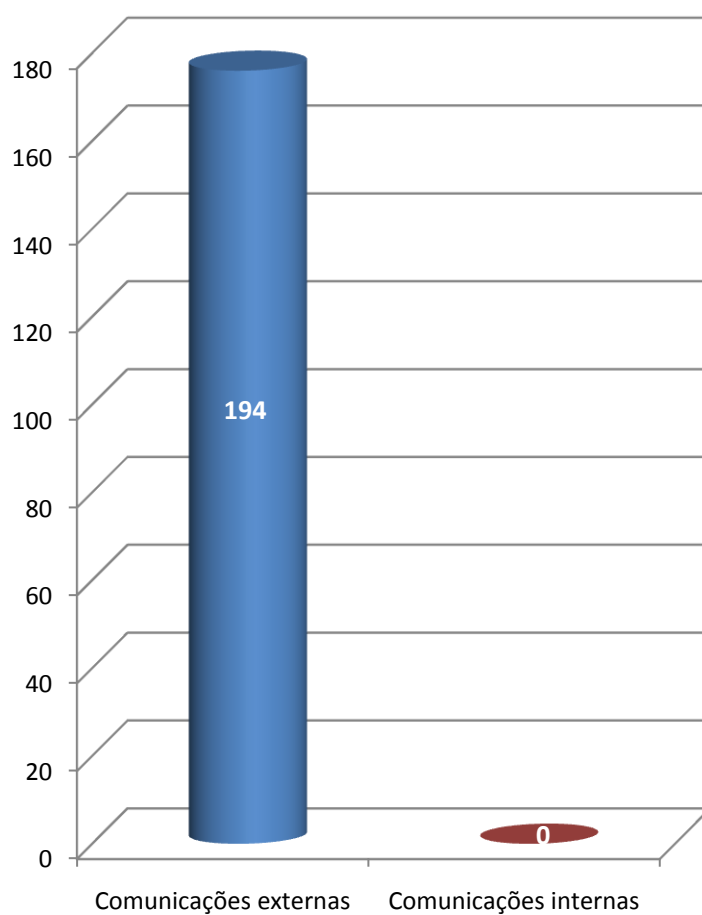
Também foram recebidas comunicações de outros Estados da Federação, a saber:



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Novamente a exemplo do que vem ocorrendo desde o início dos trabalhos da Ouvidoria, a totalidade das comunicações recebidas veio do público externo.

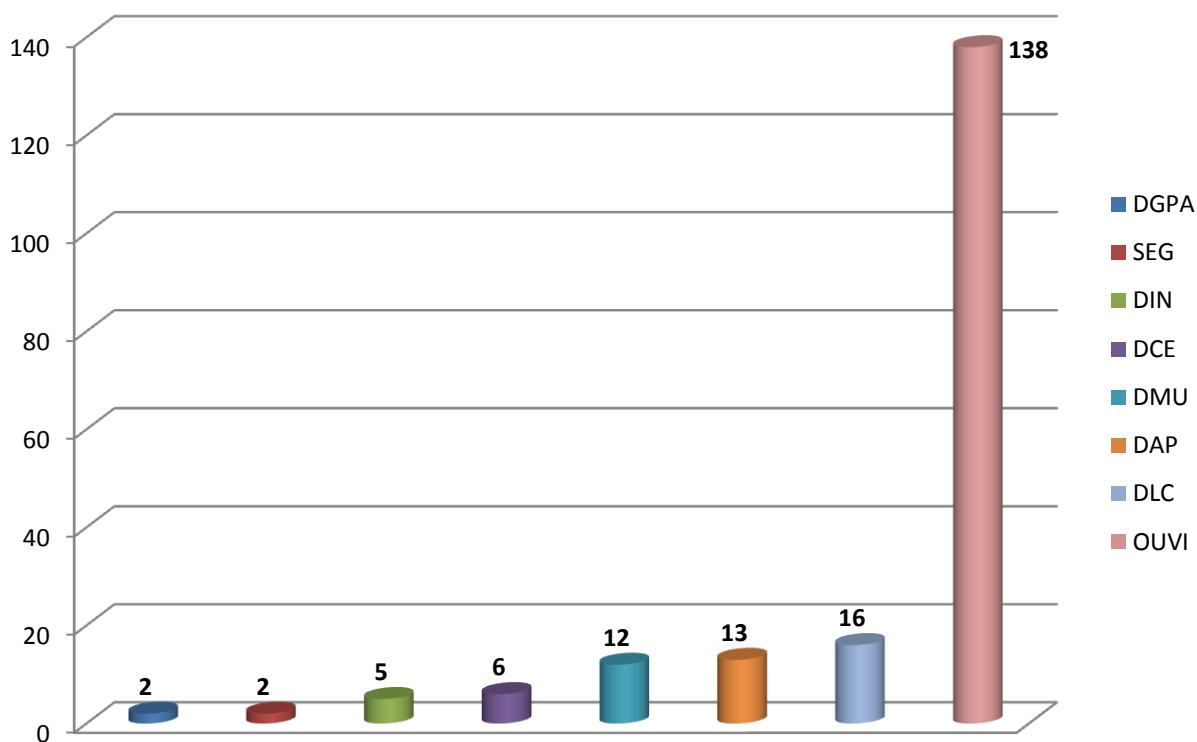
O gráfico demonstra visualmente:



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

As comunicações encaminhadas para os órgãos auxiliares do TCE-SC representam aquelas que necessitam de manifestação específica das áreas internas ou ciência das mesmas, nos casos de elogios e/ou sugestões.

O gráfico abaixo retrata a distribuição das comunicações encaminhadas no período. A última barra vertical demonstra as resolvidas na própria Ouvidoria:



As comunicações solucionadas na própria Ouvidoria se referem, quase que exclusivamente, a solicitações de informações.

2.9 – Tabela 1 – Comunicações pendentes de resposta, por Órgão Auxiliar (janeiro a junho de 2010)

As comunicações encaminhadas desde janeiro de 2010 para os órgãos auxiliares do TCE-SC e que permanecem em aberto - pendentes de resposta -, até o mês de junho, são as demonstradas na tabela abaixo:

Nº	Inclusão	Encaminhamento Interno	Nº	Inclusão	Encaminhamento Interno
34	01/fev	DAP	229	18/mai	DLC
44	08/fev	DAP	236	18/mai	DAP
58	22/fev	DAP	238	18/mai	DMU
74	25/fev	DAP	246	24/mai	DAP
75	25/fev	DLC	268	31/mai	DMU
89	09/mar	DAP	272	02/jun	DCE
119	26/mar	DMU	274	02/jun	DMU
128	31/mar	DAP	275	02/jun	DMU
131	31/mar	DMU	278	07/jun	DGPA
135	05/abr	DAP	282	09/jun	DIN
138	05/abr	DAP	290	11/jun	DLC
145	07/abr	DAP	291	11/jun	DMU
175	28/abr	OUVI	303	17/jun	DMU
188	04/mai	DLC	313	21/jun	DMU
202	10/mai	DLC	315	21/jun	DAP
211	12/mai	DMU	331	28/jun	DAP
213	13/mai	DAP	<b>Dados até 06/07/2010</b>		

Sobre tais comunicações a Ouvidoria periodicamente solicita posicionamento das áreas técnicas, sendo informado, na maioria dos casos, que a pendência é devida às providências investigativas em curso.

### **3 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC**

Auditor Cleber Muniz Gavi – Supervisor

Equipe:

Rafael Antonio Krebs Reginatto – AFCE / Coordenador

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana - AFCE

Maria das Graças Schutz

Ramal: 3610

Local: Anexo do TCE/SC, Rua Anita Garibaldi, nº 417, Térreo

E-mail: [ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)