



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Ouvidoria

OUVIDORIA – TCE/SC

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE: JAN – MAR / 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
3 – CONCLUSÃO	12
4 – 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.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou **126 comunicações** e obteve-se um índice de resolução de **86,51%**.

Os gráficos apresentados adiante demonstram de forma concreta a efetividade dos serviços prestados pela Ouvidoria do TCE-SC.

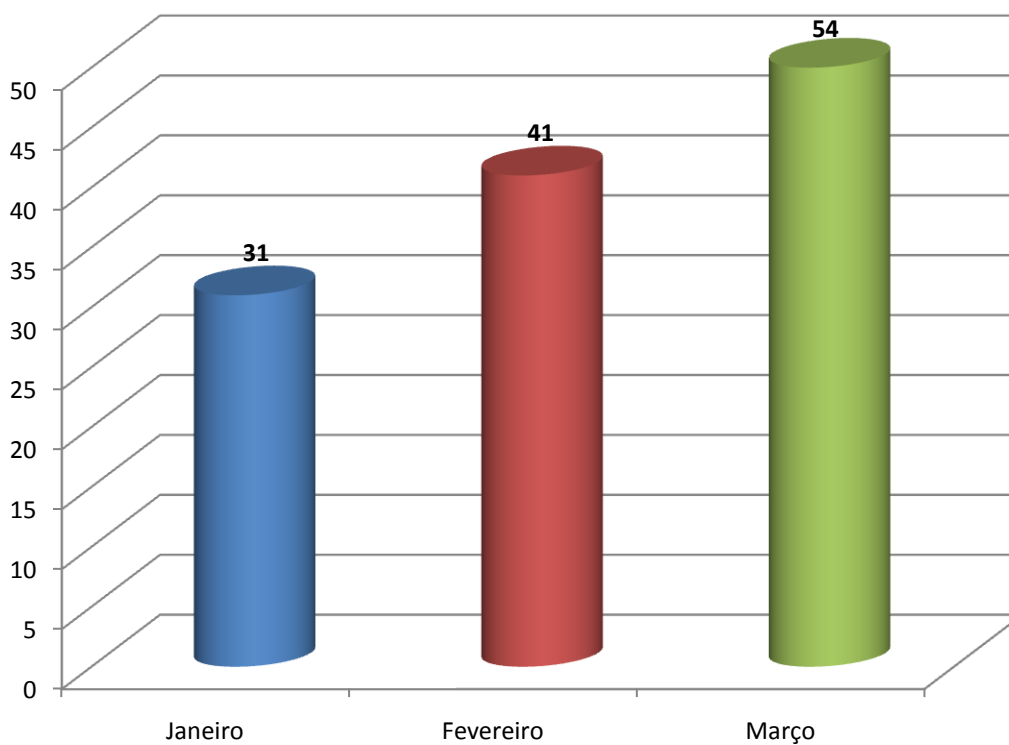
A Ouvidoria almeja auxiliar e possibilitar um planejamento institucional mais direcionado ao melhoramento contínuo dos processos, permitindo, assim, mais eficiência, transparência e credibilidade nos serviços prestados pelo TCE-SC.

2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

No período, a distribuição mensal das comunicações apresentou significativo crescimento, atingindo o ápice em março, quando a Ouvidoria registrou o recebimento de 54 comunicações, maior número alcançado desde o início dos trabalhos.

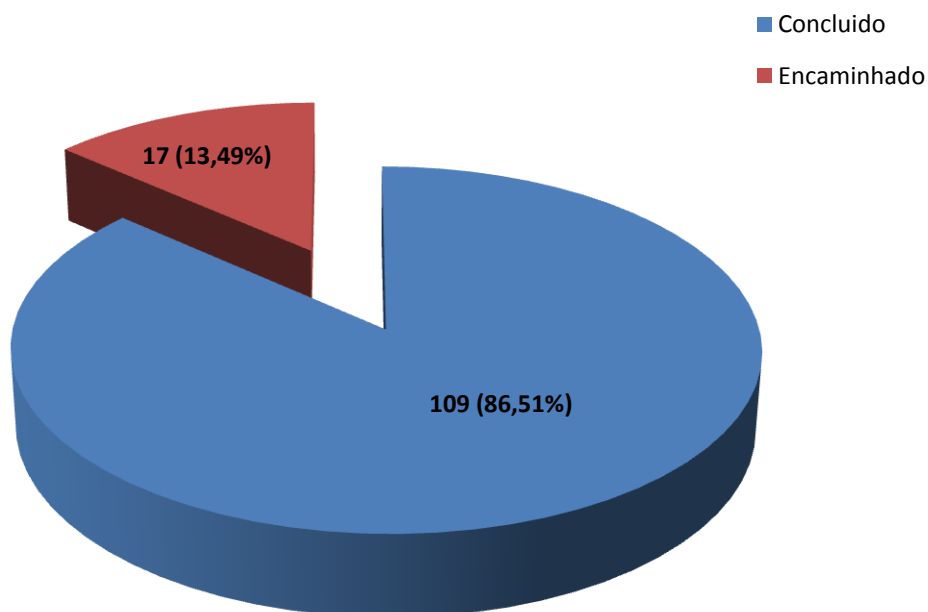
O panorama geral das comunicações recebidas, mês a mês, pela Ouvidoria do TCE-SC é demonstrado no gráfico abaixo:



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.

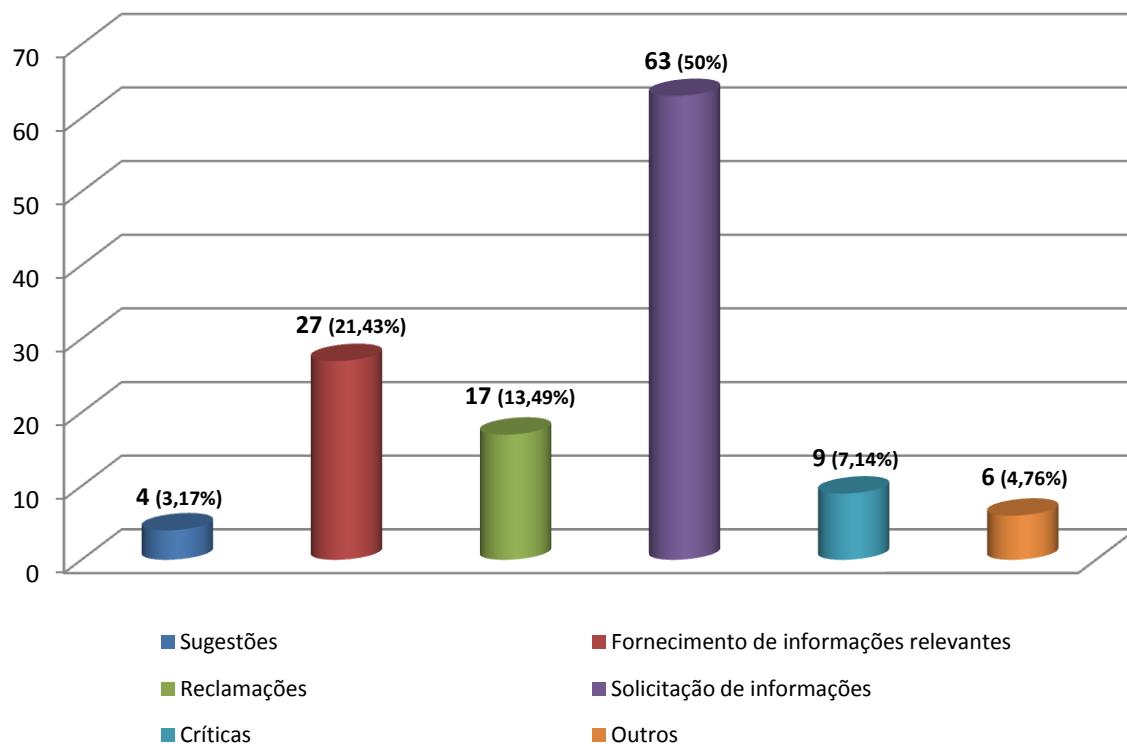
Como destaca o gráfico a seguir, o índice de resolução do período foi muito próximo a 87%.



2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

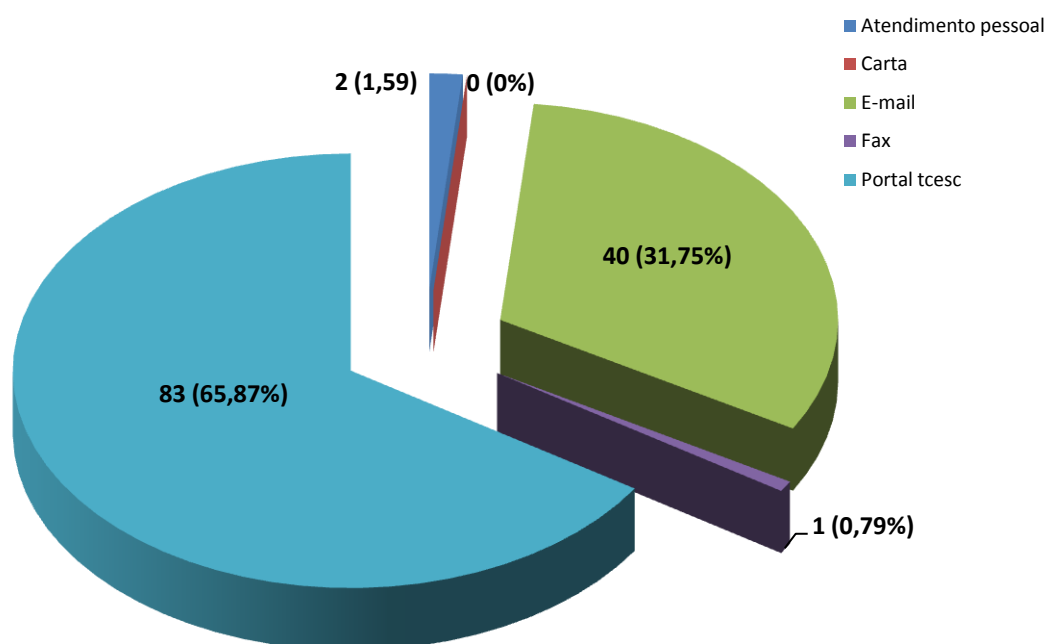
As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do TCE-SC no trimestre em pauta mostram que, quanto à natureza, 63% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral, enquanto cerca de 27% correspondiam ao fornecimento de informações relevantes.

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



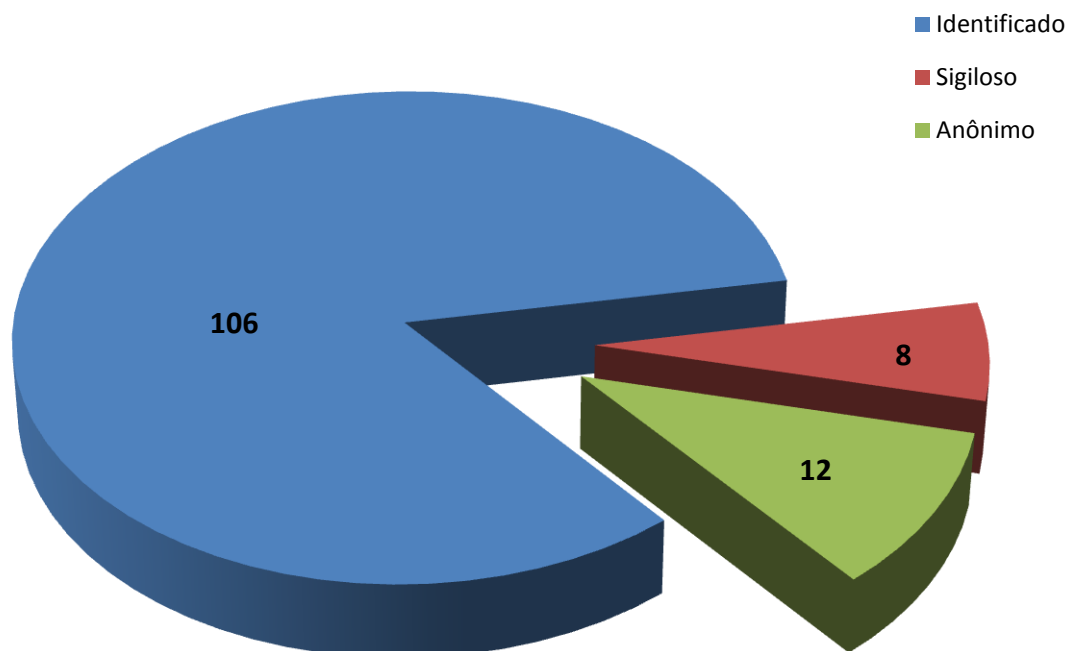
2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

A maior parte das comunicações da Ouvidoria é 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.



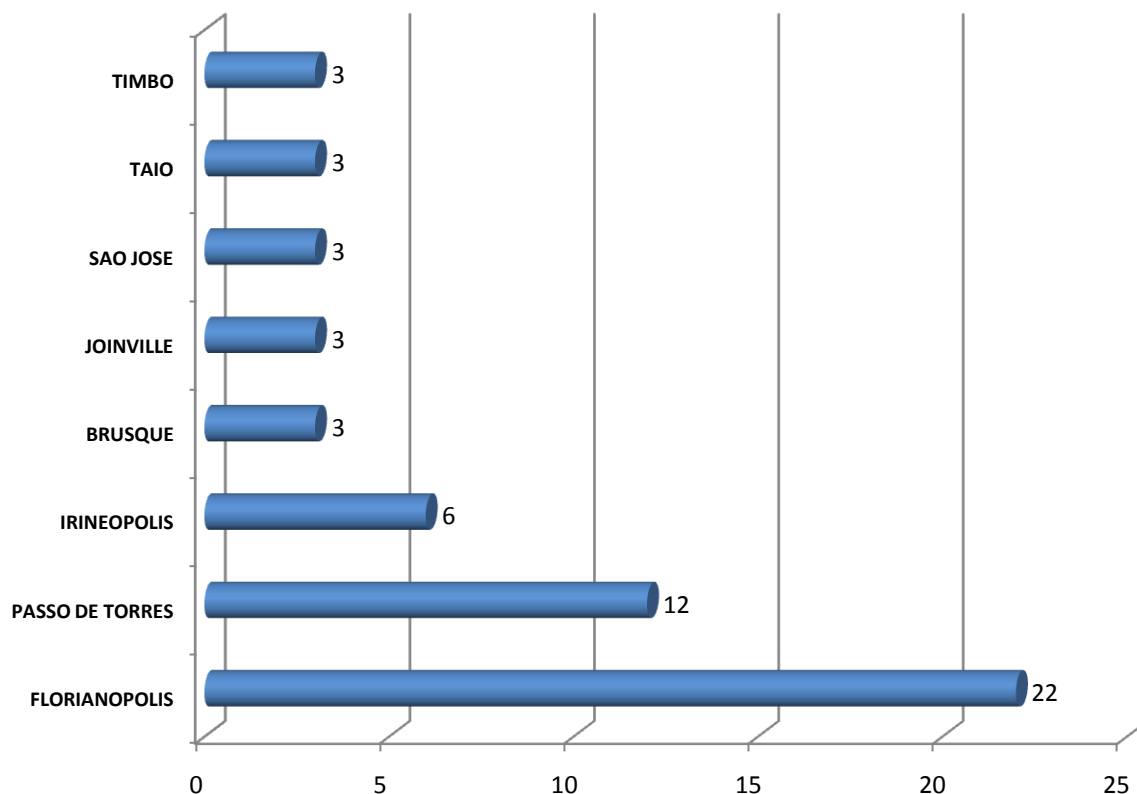
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

As comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC foram, em sua grande maioria, identificadas pelo cidadão, perfazendo 83,33% do total. Algumas destas com solicitação de sigilo, ou 6,35%. As comunicações que foram apresentadas de forma anônima perfizeram 10,32% do total.



2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

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

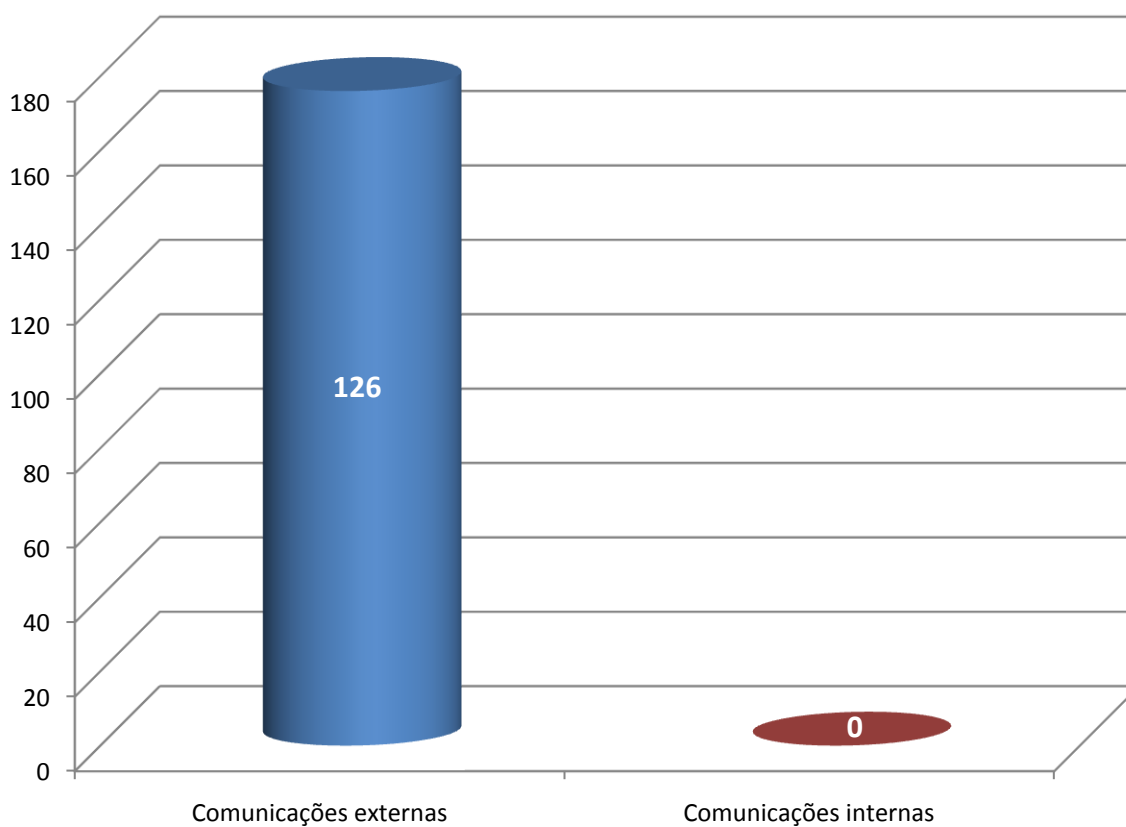


Foram ainda recebidas comunicações de outros Estados da Federação, como: Paraná (2); Pernambuco (2); São Paulo (1); Minas Gerais (1) e Mato Grosso (1).

2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

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

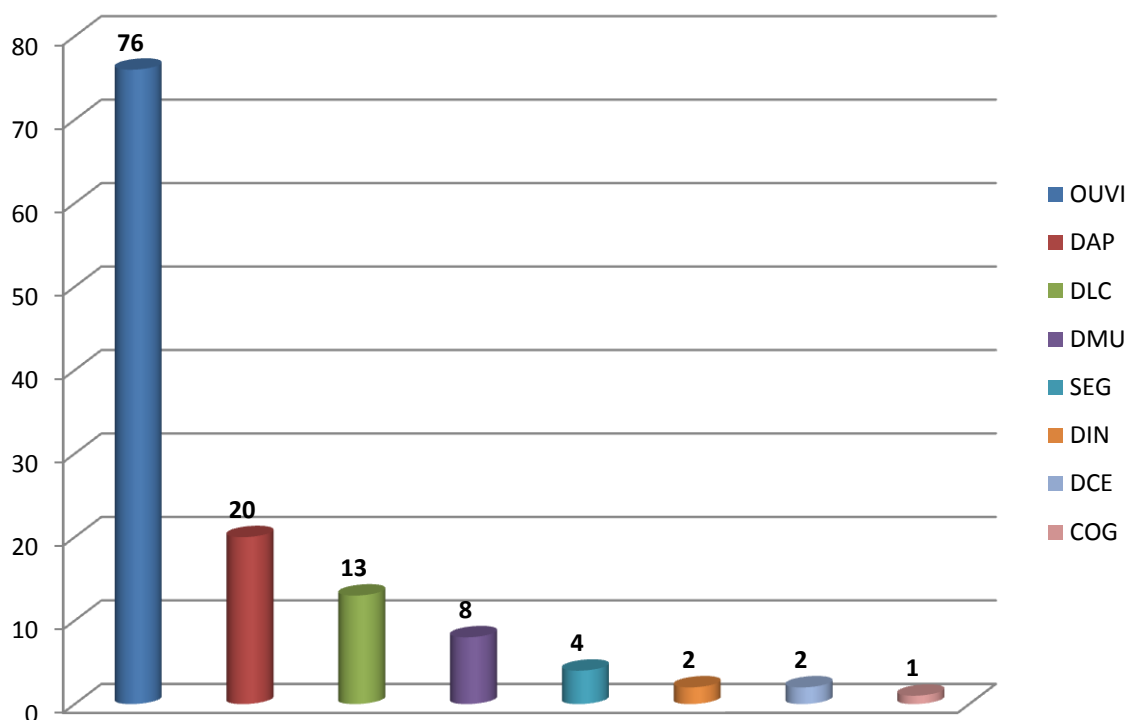
O gráfico demonstra visualmente:



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 tratam-se, quase que exclusivamente, de solicitações de informações.

3 – CONCLUSÃO

As demandas direcionadas à Ouvidoria do TCE-SC neste primeiro trimestre de 2010 mais uma vez confirmam o seu reconhecimento como legítimo canal de diálogo e interação com os cidadãos.

Mais uma vez destacamos o índice de resolução obtido, que no trimestre atingiu 86,51%, onde 109 das 126 comunicações recebidas pela Ouvidoria durante o período foram devidamente respondidas.

O significativo número de comunicações de natureza “Solicitações de Informações”, quase que integralmente respondidas por esta própria Ouvidoria, e o constante empenho das áreas técnicas, tem sido fundamental para o alcance de tais índices. Foi pontual a necessidade de reiterar as providências que deveriam ser adotadas por alguns setores, na forma da expedição de “Alertas de Prazo”, a fim de atender com a maior presteza os cidadãos.

O comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria deve ser assegurado, para que esta, em nome do TCE-SC, mantenha o mais célere possível o atendimento aos cidadãos.

Alguns depoimentos espontâneos cadastrados no período confirmam que o TCE-SC, com a abertura deste canal de participação, colhe impressões positivas e estimula controle social no acompanhamento das contas e atos dos gestores públicos. Mesmo sem um mecanismo de avaliação de satisfação, certamente estes depoimentos nos são motivadores.

4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Auditor Cleber Muniz Gavi – Supervisor

Equipe:

Rafael Antonio Krebs Reginatto – AFCE / Coordenador

José Rui de Souza – 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