



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Ouvidoria

OUVIDORIA - TCE/SC

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Janeiro a Março de 2012

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, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina referente ao trimestre de Janeiro a Março de 2012.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 170 comunicações, sendo que 149 foram concluídas e 21 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de 88,35 %.

Os números registrados no trimestre demonstram a constante 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.

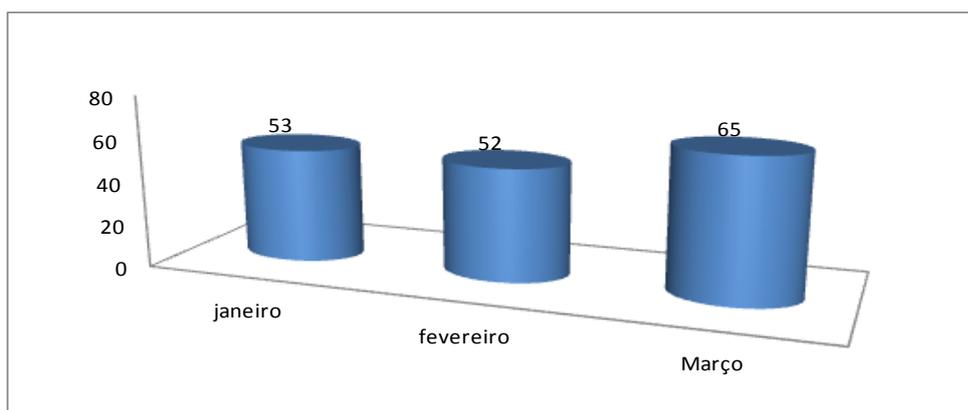
Comparativamente com os trimestres anteriores, a situação do ano de 2012 é a seguinte:

Trimestre	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
2º de 2011	247	99,51 %
3º de 2011	252	96,43 %
4º de 2011	298	97,99 %
1º de 2012	170	88,35 %

2 – ESTATÍSTICAS

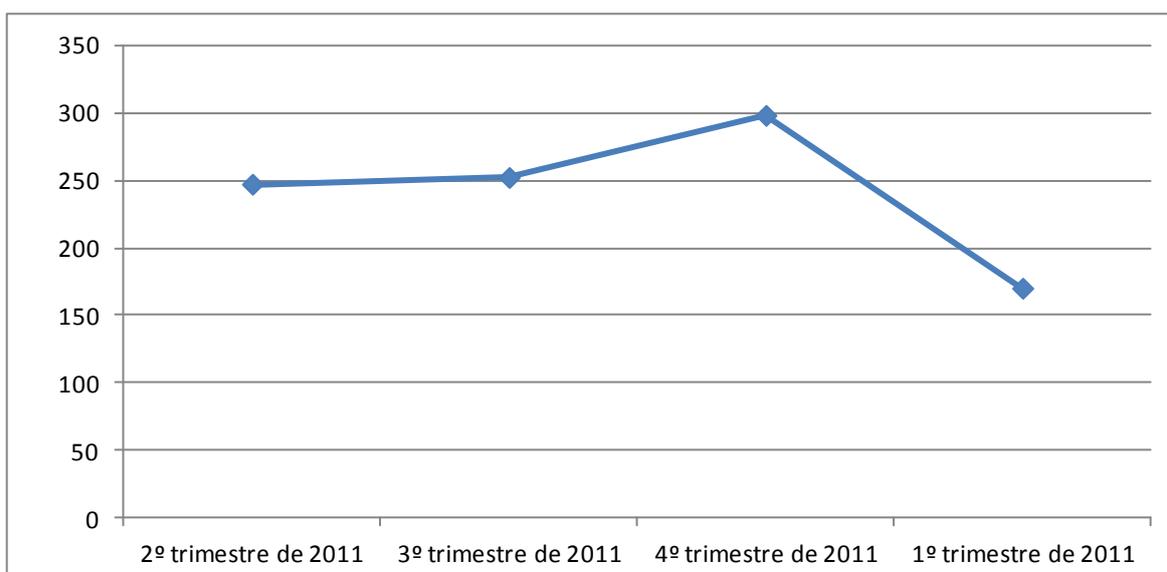
2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

A distribuição mensal das comunicações recebidas neste 1º trimestre de 2012 pode ser representada graficamente da seguinte forma:



O gráfico acima demonstra visualmente uma estagnação durante os dois primeiros meses do ano e um ligeiro aumento de comunicações no terceiro mês, o que leva a crer que nos próximos meses do ano esses números continuarão sendo expressivos.

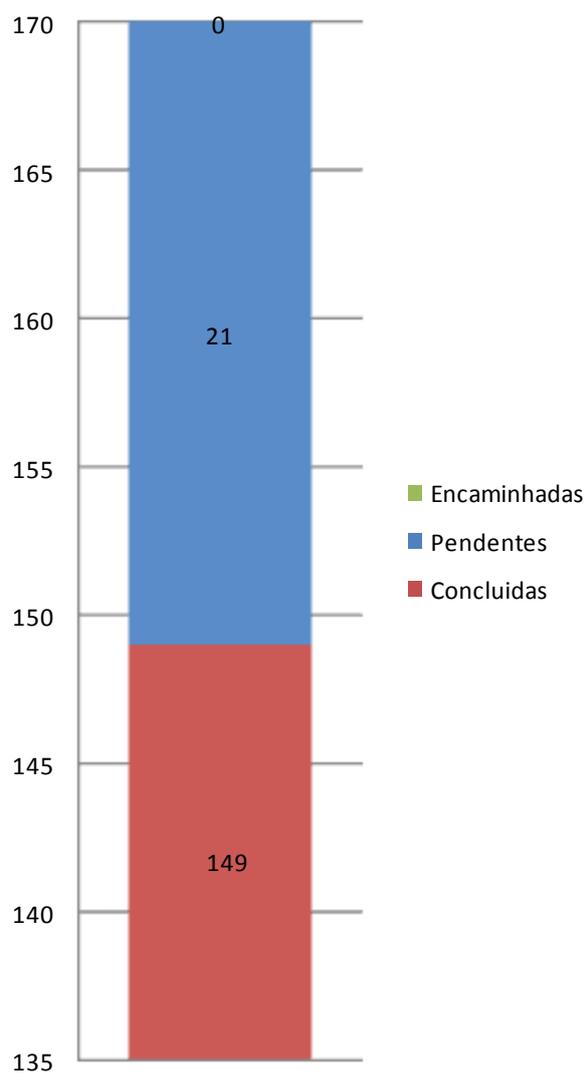
Considerando as comunicações enviadas ao Tribunal a partir do 2º trimestre de 2011 tem-se:



A queda do número de comunicações recebidas no primeiro trimestre de 2012 é devida, acredita-se, ao início do exercício, período de férias de grande parcela da população.

2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

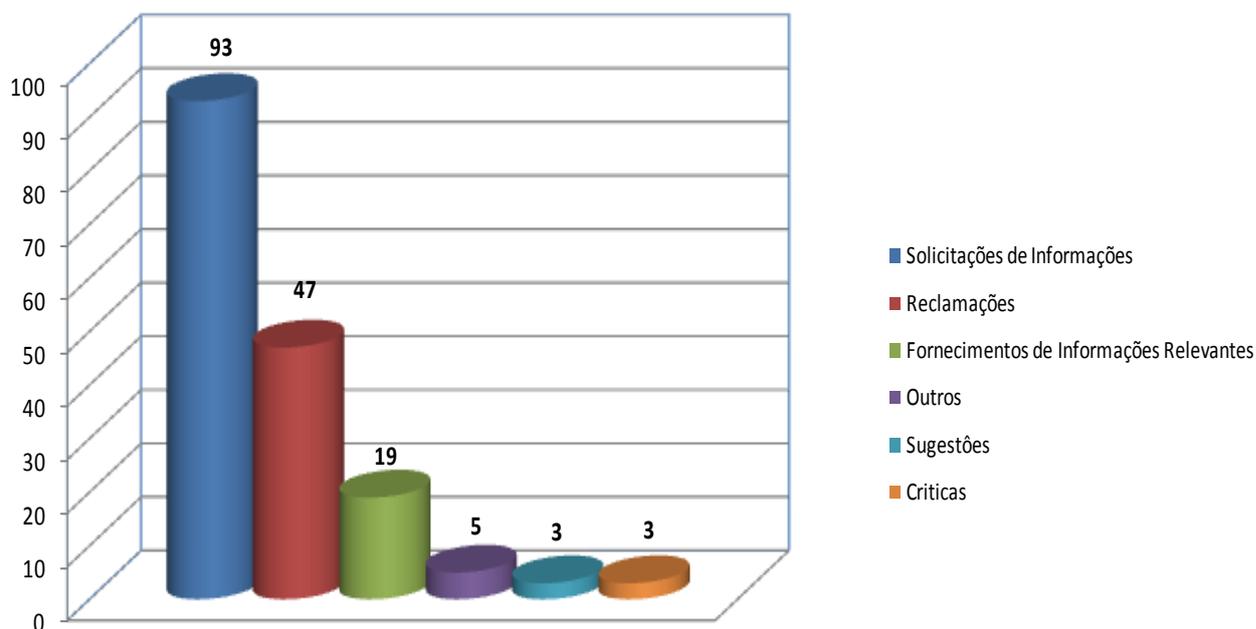
Não há registro de comunicações pendentes de tratamento tendo em vista que todas as comunicações recebidas são imediatamente encaminhadas aos órgãos auxiliares do TCE/SC ou solucionadas na própria Ouvidoria.



2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre em pauta, quanto à natureza, cerca de 54,71 % das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral, mantendo, a maior incidência desta natureza desde o início dos trabalhos.

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

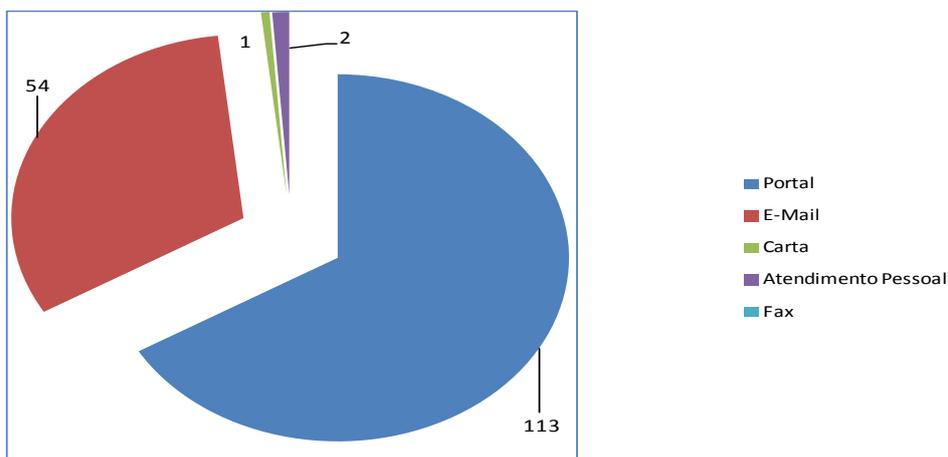


2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

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). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos.

Visualizando graficamente:



Durante o primeiro trimestre de 2012 nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por Fax.

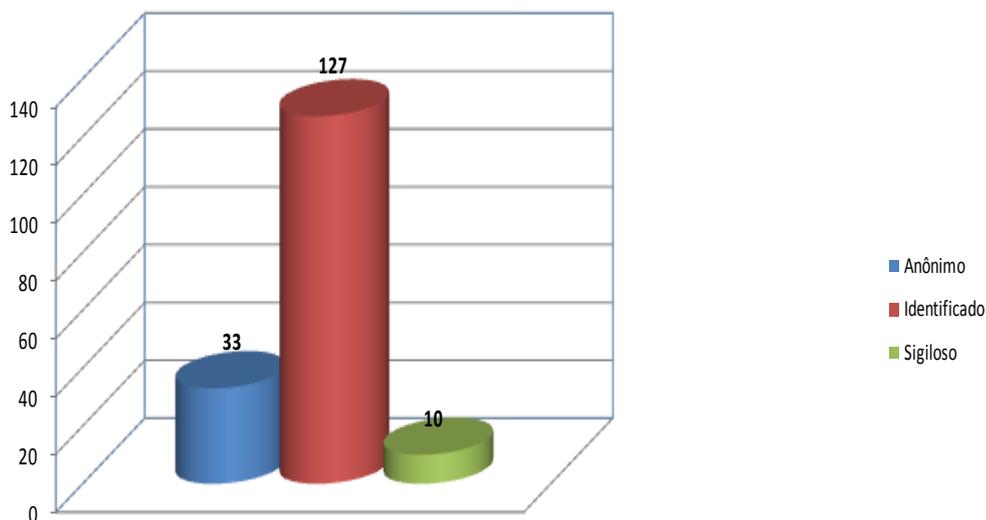
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Mantendo a tônica dos períodos anteriores, também neste trimestre as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC foram, em sua grande maioria, identificadas pelo cidadão, perfazendo 74,706 % do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 5,882 %.

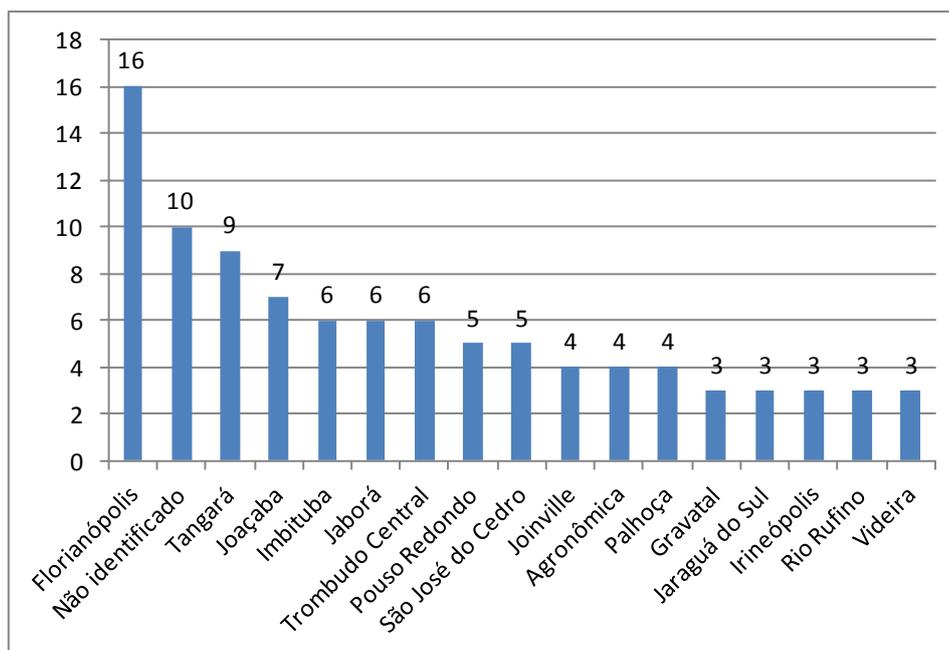
As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 19,412 % do total no trimestre.

O gráfico abaixo evidencia os números:



2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

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



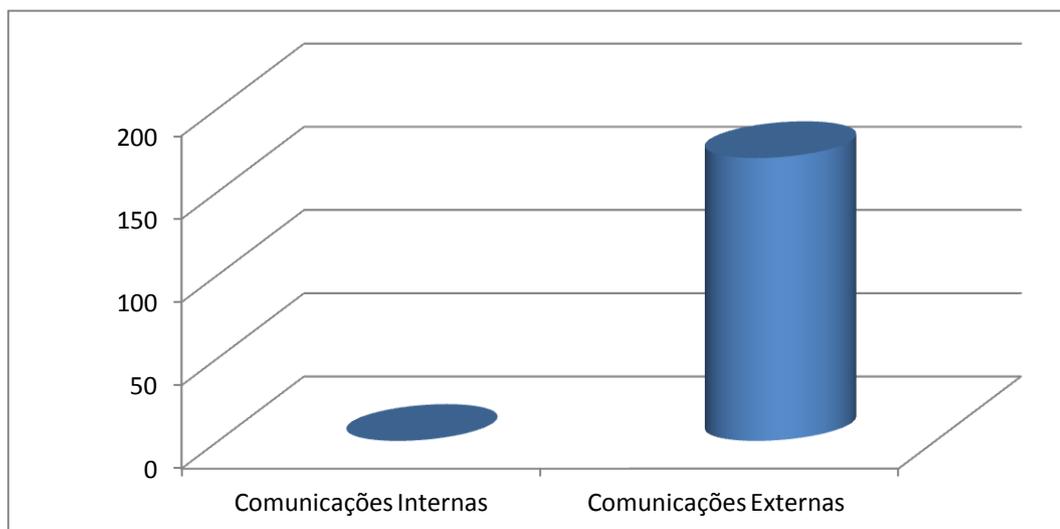
As comunicações provenientes de outros Estados da Federação foram:

Belém (PA)	2
Belo Horizonte (MG)	1
João Pessoa (PB)	1
Olinda (PE)	1
Porto Alegre (RS)	1
Porto Velho (RO)	1
Recife (PE)	1
Rio de Janeiro (RJ)	1
	9

2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Também neste trimestre a totalidade das comunicações registradas foram de origem externa.

O gráfico demonstra visualmente esta situação:

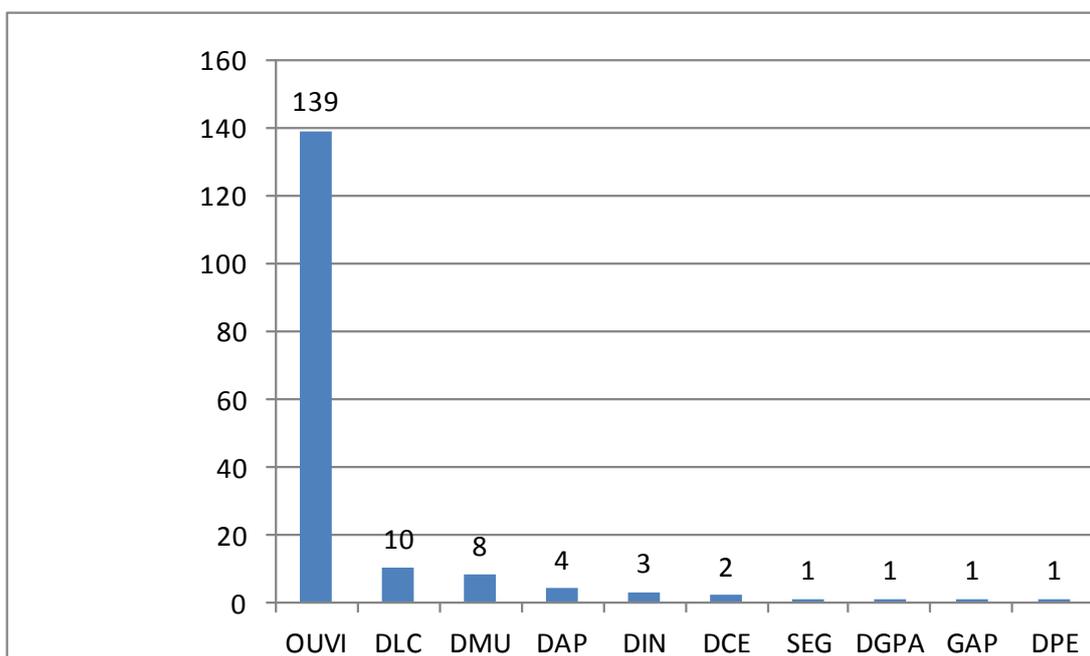


Vale lembrar que desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, apenas 2 (duas) comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas.

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:



As comunicações solucionadas na própria Ouvidoria se referem quase que exclusivamente a solicitações de informações, quando 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, mantendo a diretriz de oferecimento de resposta o mais brevemente possível ao cidadão.

3 – CONCLUSÃO

Findo o 1º trimestre de 2012, podemos reiterar que a procura pela Ouvidoria do TCE-SC confirma o seu reconhecimento como legítimo canal de diálogo e interação com os cidadãos.

No que tange aos registros, o significativo número de comunicações que foram respondidas por esta Ouvidoria, sem dúvida contribuiu para redução do trabalho diário realizado pelas áreas técnicas.

Mesmo com a mudança de algumas chefias, ocorridas no início do exercício em questão, pode-se afirmar que os trabalhos da Ouvidoria não sofreram quaisquer modificações, no que tange as resoluções das comunicações recebidas.

Contudo, em nossa opinião, a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria deve ser constantemente assegurado, para que esta, em nome do TCE-SC, possa manter o atendimento aos cidadãos, com precisão e agilidade, elevando assim o conceito do Tribunal perante toda sociedade.

4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC

Conselheiro Wilson Rogério Wan Dall – Supervisor

Equipe:

Rafael Antonio Krebs Reginatto – AFCE / Coordenador

José Rui de Souza – AFCE

João Sérgio Santana - AFCE

Maria das Graças Schütz – Apoio

Ramal: 3610

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

E-mail: ouvidoria@tce.sc.gov.br