

OUVIDORIA - TCE/SC

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Janeiro a Março de 2013

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 2013.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 314 comunicações, sendo que foram concluídas 298 e 16 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de 94,90%.

As médias de resolutividade, desde o 2º trimestre de 2011, estão representadas no quadro abaixo:

Quadro 1: Comunicações recebidas por trimestre

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 %
2º de 2012	256	94,38 %
3º de 2012	254	92,13 %
4º de 2012	220	98,18 %
1º de 2013	314	94,90 %

Do quadro acima se extrai que mais de 90% dos cidadãos que procuram a Ouvidoria tiveram suas comunicações respondidas dentro do próprio trimestre, o que inegavelmente reflete em mais credibilidade do Tribunal perante a sociedade.

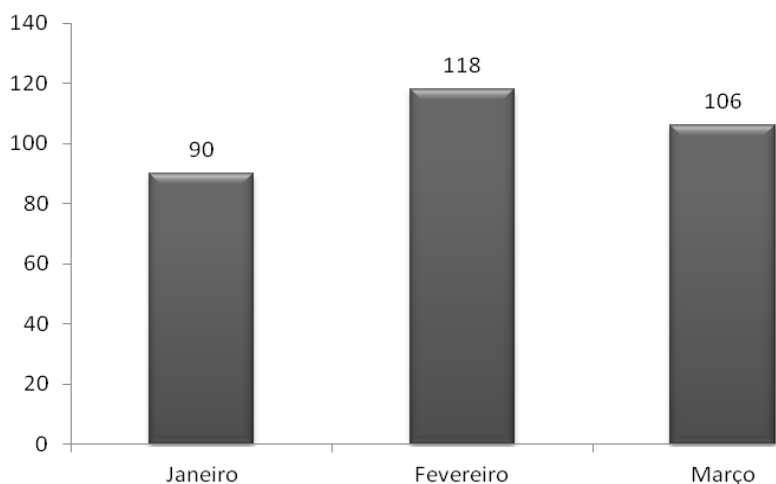
Comparando-se a série histórica desde o 2º trimestre de 2011, percebe-se que as comunicações registradas no 1º trimestre de 2013 ultrapassaram a quantidade de comunicações enviadas ao Tribunal nos trimestres anteriores. Sendo assim, pode-se afirmar que é contínuo o interesse da sociedade no exercício do controle dos órgãos e entidades integrantes da administração pública jurisdicionados ao Tribunal de Contas.

As comunicações remetidas ao Tribunal no 1º trimestre de 2013 superaram em cerca de 85% as remetidas no primeiro 1º trimestre de 2012, denotando o crescimento significativo das perguntas neste período de início de mandatos.

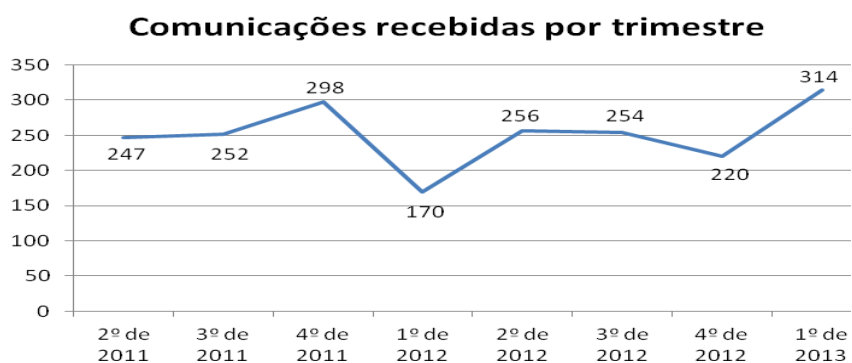
2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

A distribuição das comunicações recebidas neste trimestre de janeiro a março de 2013 pode ser representada graficamente da seguinte forma:



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

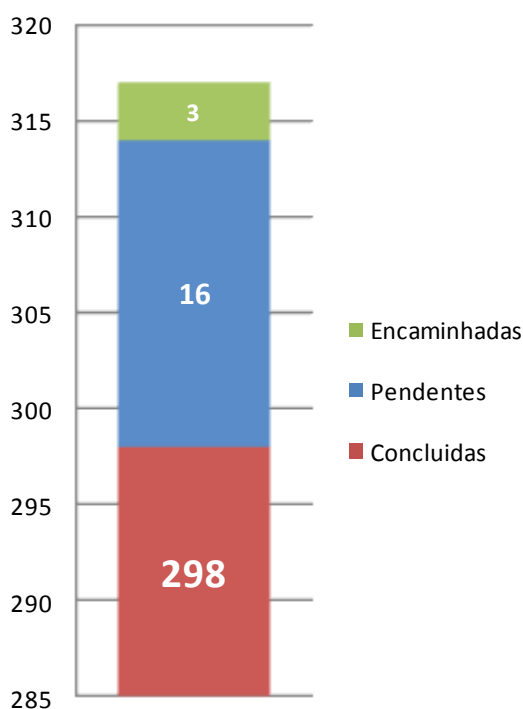


2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento (16) 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 encaminhadas (3) 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.

E as comunicações concluídas são aquelas que foram respondidas ao cidadão e dadas por encerradas dentro do mesmo trimestre.



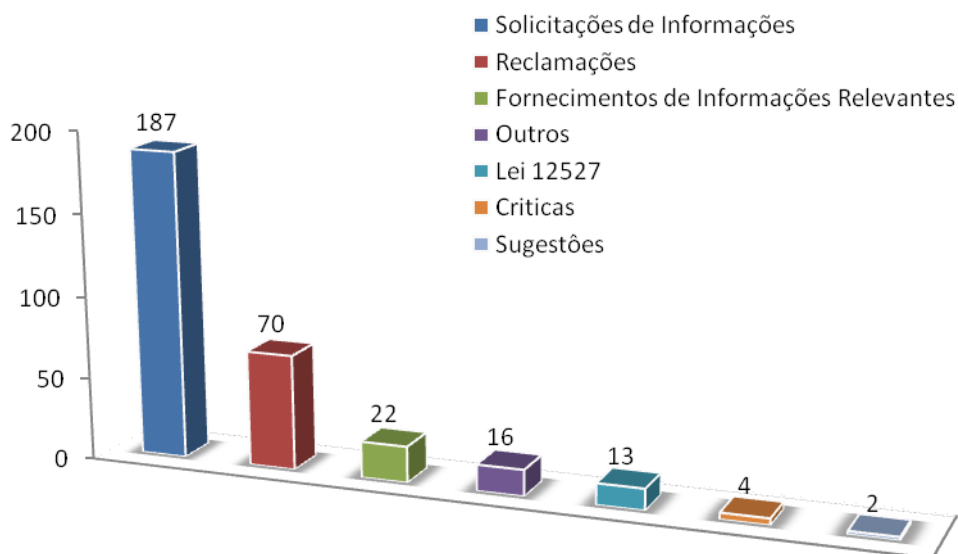
2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre, quanto à natureza, 59,55% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral (187), mantendo, a maior incidência desta desde o início dos trabalhos.

As comunicações recebidas como “reclamações” (70), atingiram um índice de 22,29 %

Salientam-se as comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram o número de 13, representaram 4,14 % de todas as comunicações recebidas no trimestre.

Graficamente:



2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

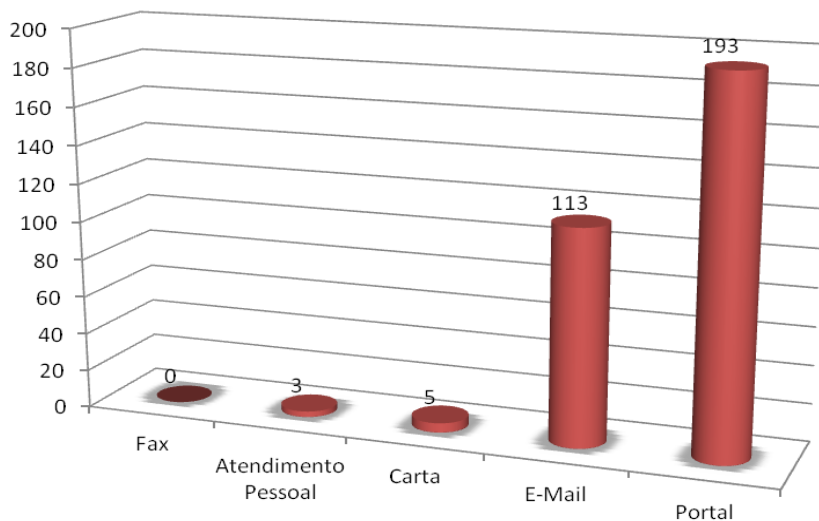
A grande maioria das comunicações com a Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário [Fale com a Ouvidoria](#), disponível no site do TCE-SC (www.tce.sc.gov.br). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

No trimestre de Janeiro a Março de 2013 as comunicações enviadas através do Portal (193) representaram 61,46 % das comunicações recebidas.

O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos, com 113 comunicações no trimestre, representando 35,99 das comunicações.

Por carta foram remetidas cinco comunicações representando 1,59% do total das comunicações enviadas ao Tribunal. Foram em número de três os atendimentos pessoais realizados no período.

Visualizando graficamente:



No período nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por Fax.

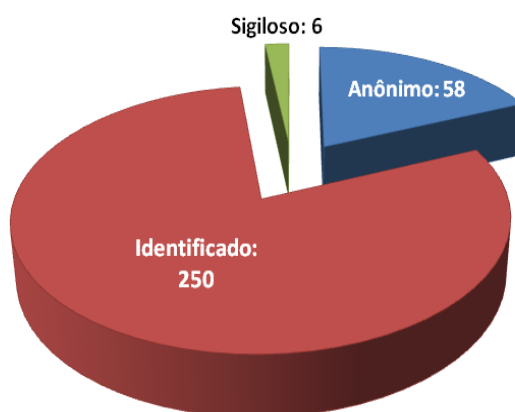
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC, na sua maior parte, continuam identificadas pelo cidadão, perfazendo 79,62% do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 18,47% do total no trimestre.

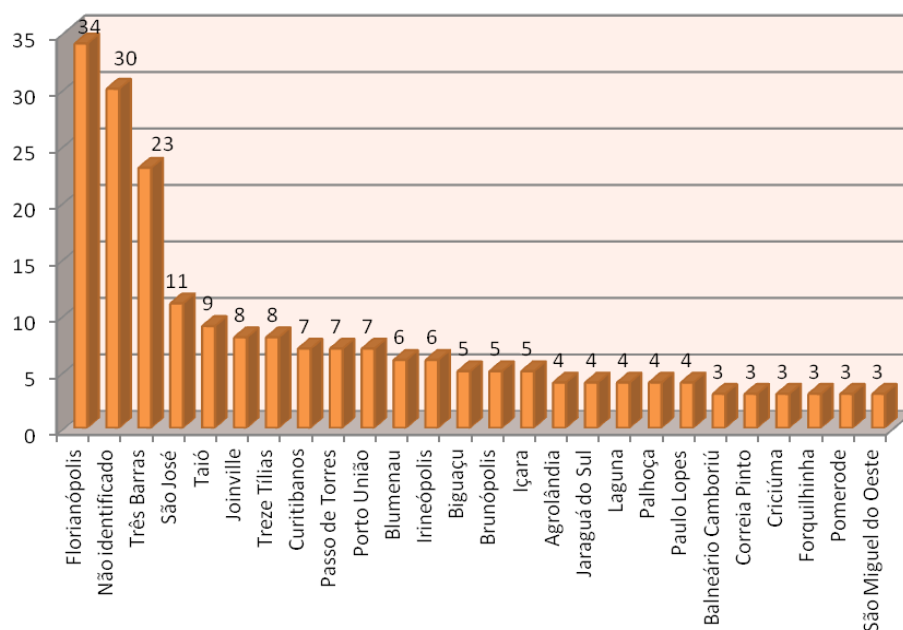
As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 1,91% .

O gráfico abaixo evidencia os números:

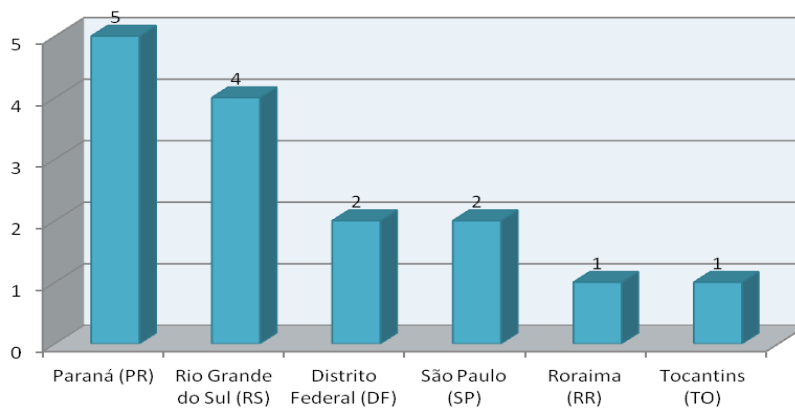


2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

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

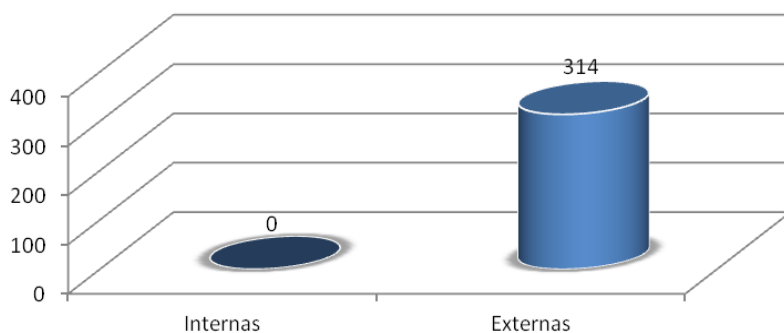


As comunicações provenientes de outros Estados da Federação foram as seguintes:



2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre todas as comunicações registradas foram de origem externa, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



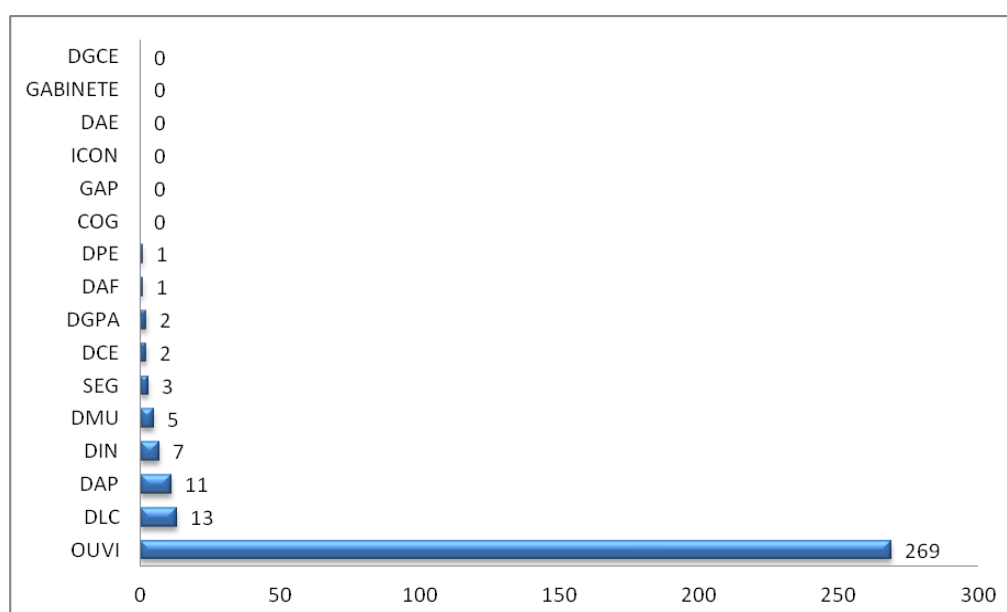
Dado curioso é que desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, somente quatro comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas, num total de 3324 recebidas até 31 de março de 2013.

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, 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 retrata 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.

3 – CONCLUSÃO

Os números registrados no período revelam o aumento na procura da Ouvidoria em virtude, acreditamos, à mudança nas administrações municipais em 2013.

Podemos seguramente dizer que a Ouvidoria do TCE-SC está colaborando efetivamente para o aperfeiçoamento e pela imagem institucional, fundamentalmente pelo oferecimento de respostas rápidas aos cidadãos. O índice de resolutividade próximo dos 95% respalda esta percepção.

Sem embargo, reiteramos que a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria devem ser 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

Conselheiro Wilson Rogério Wan Dall – Supervisor

Integrantes:

Rafael Antonio Krebs Reginatto – AFCE / Coordenador Técnico

João Sérgio Santana – AFCE

José Rui de Souza – AFCE

Paulo César Salum – 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 / sic@tce.sc.gov.br