



---

TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA  
GABINETE DA PRESIDÊNCIA  
Ouvidoria

---

# **OUVIDORIA - TCE/SC**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE: JUL – SET / 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 setembro 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, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Santa Catarina referente ao trimestre de julho a setembro de 2010.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC recebeu **190 comunicações**, sendo que 168 foram concluídas e 22 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resolutividade da ordem de **88,42%**.

Os números registrados no trimestre confirmam a crescente 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.

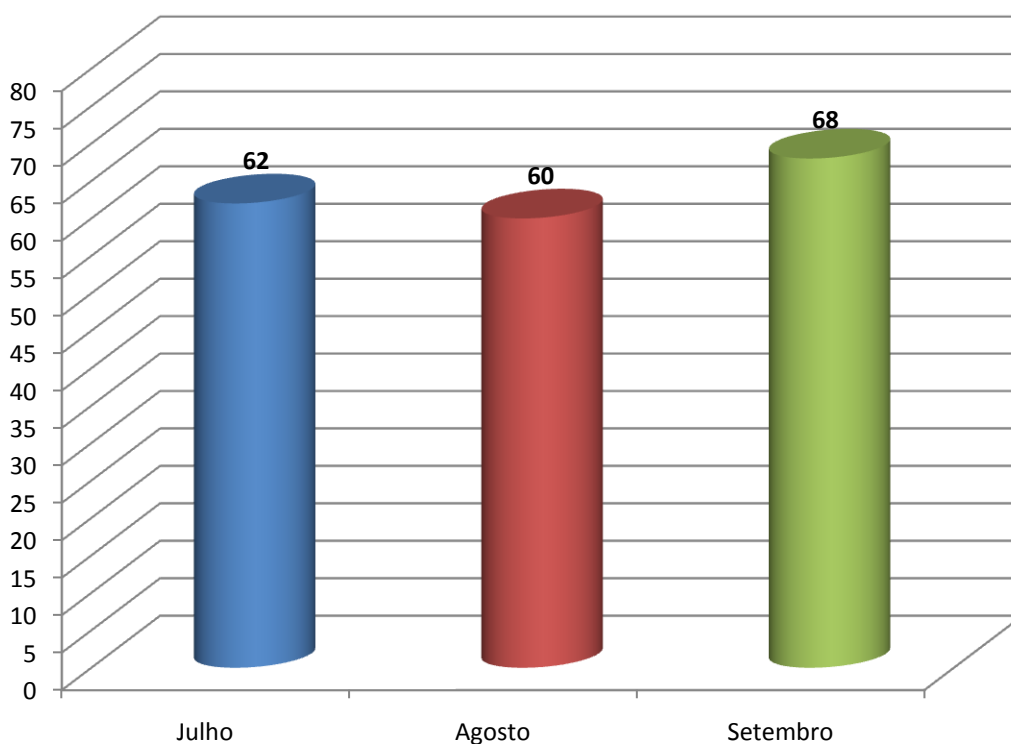
Com isto, a Ouvidoria espera contribuir para a melhoria da gestão do Tribunal de Contas e dos órgãos e entidades que lhes são jurisdicionados.

## 2 – ESTATÍSTICAS

### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

No período, a distribuição mensal das comunicações apresentou relativa constância com o anterior, atingindo o ápice em setembro, quando a Ouvidoria registrou o recebimento de 68 comunicações.

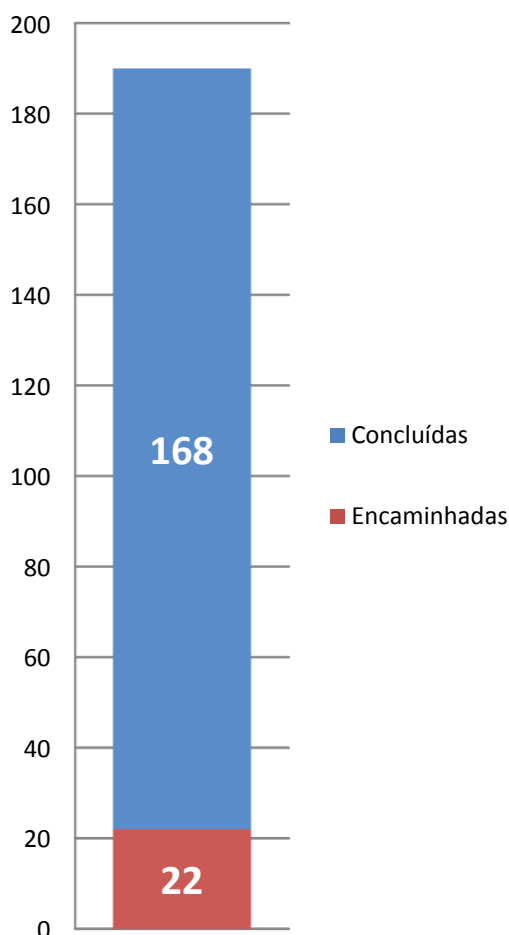
O panorama geral das comunicações recebidas, mês a mês, pela Ouvidoria do TCE-SC é demonstrado no gráfico abaixo:



## 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.

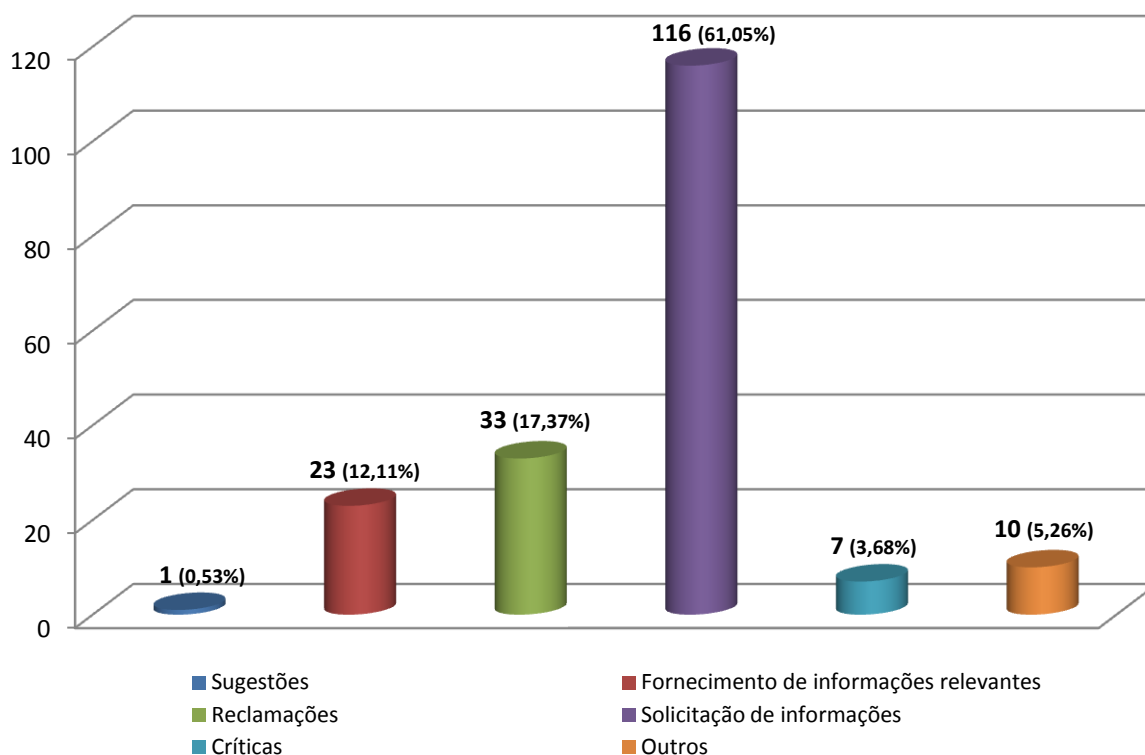
Como destaca o gráfico a seguir, o índice de resolução do período foi similar ao atingido no período anterior, situando-se muito próximo a 89%.



### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

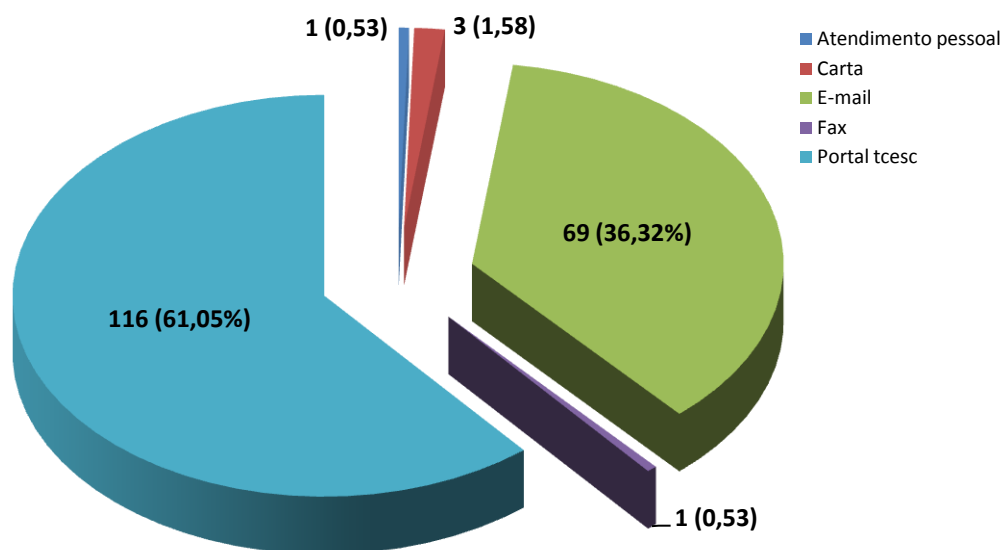
As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do TCE-SC no trimestre em pauta mostram que, quanto à natureza, cerca de 61% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral, mantendo a maior incidência desta natureza desde o início dos trabalhos.

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

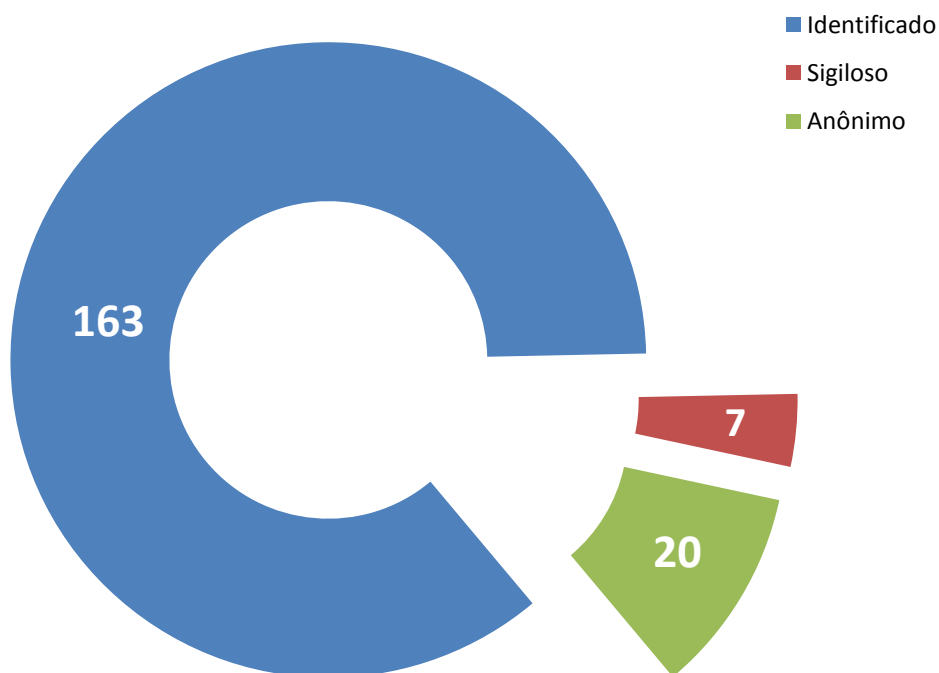
A maior parte das comunicações da Ouvidoria continua sendo recebida por meio do formulário Fale com a Ouvidoria, disponível no site do TCE-SC ([www.tce.sc.gov.br](http://www.tce.sc.gov.br)). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento 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 85,79% do total. As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 3,68%.

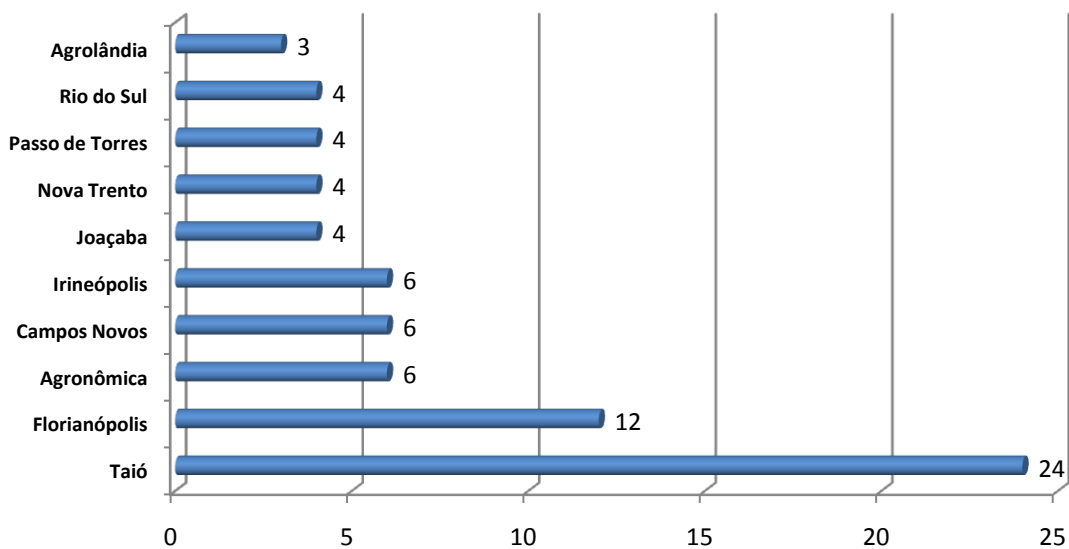
Neste trimestre houve significativa redução das comunicações apresentadas de forma anônima, que perfizeram 10,53% do total.



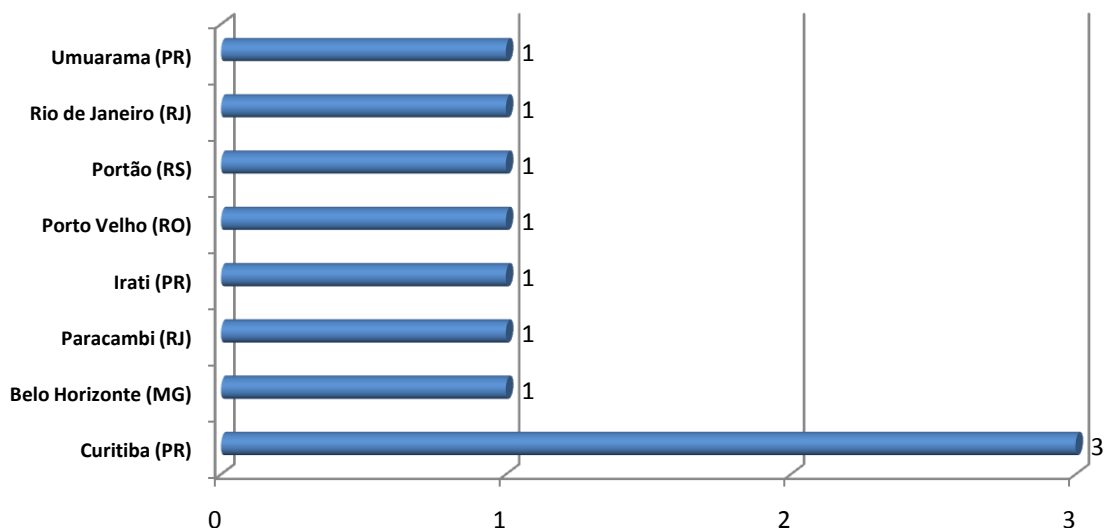


## 2.6 – Gráfico 6 – Comunicações por Município de Procedência

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



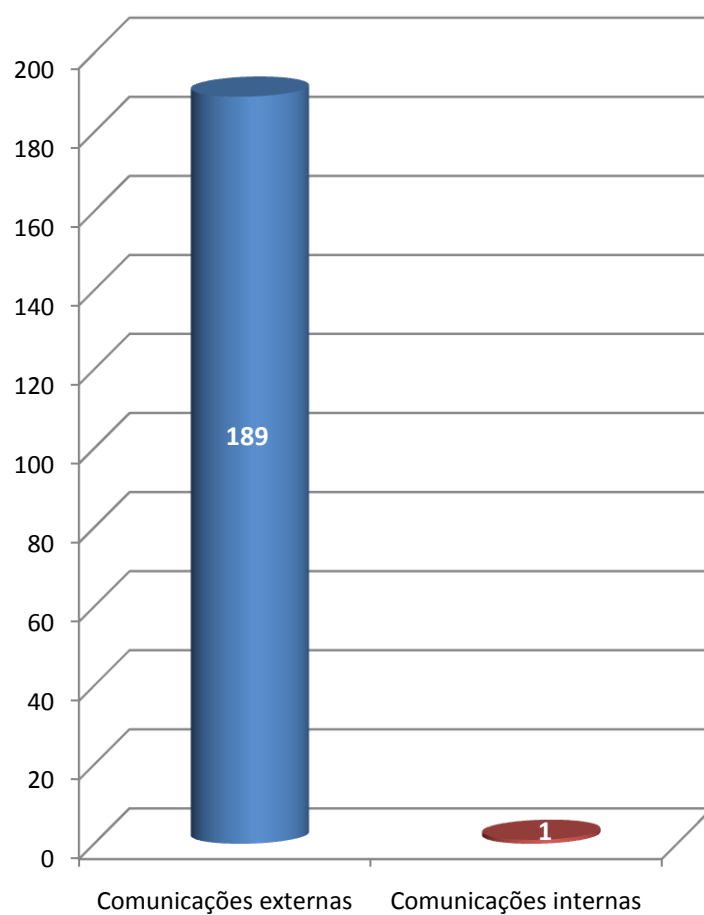
Também foram recebidas comunicações de outros Estados da Federação, a saber:



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre foi registrada a primeira comunicação de origem interna, que permanece única.

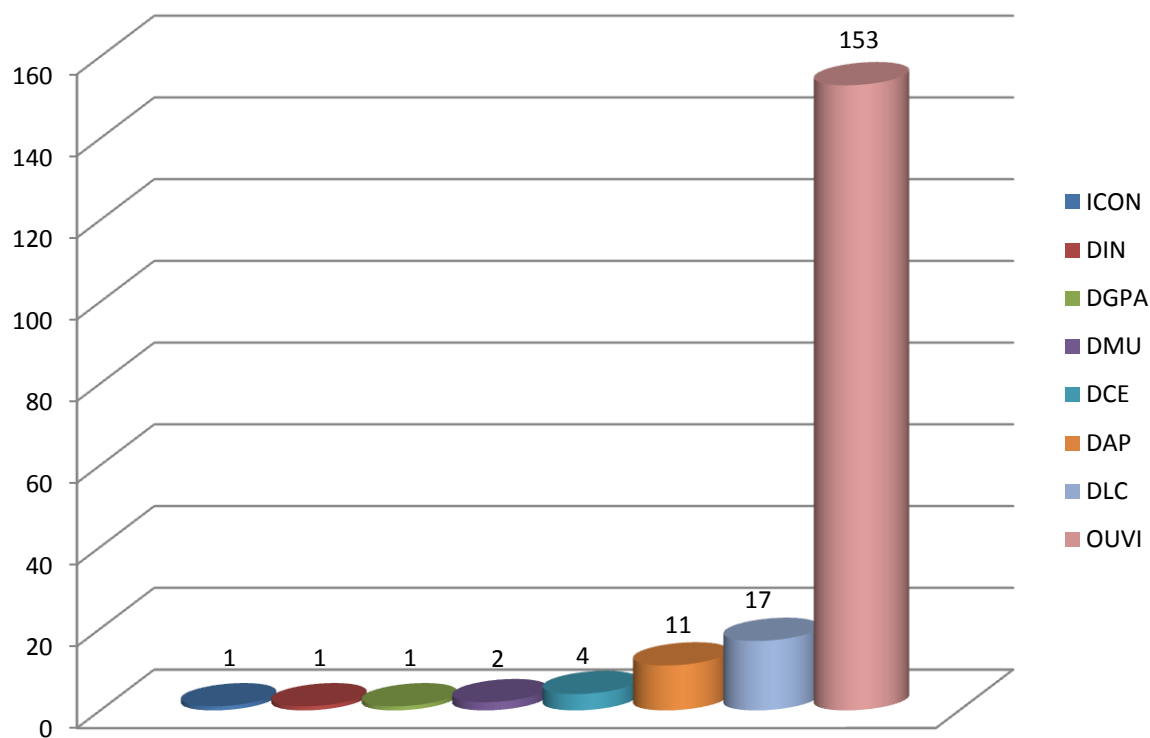
O gráfico demonstra visualmente:



## 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, em sua ampla maioria, a solicitações de informações.

2.9 – Tabela 1 – Comunicações pendentes de resposta, por Órgão Auxiliar (janeiro a setembro 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
75	25/fev	DLC
119	26/mar	DMU
213	13/mai	DAP
278	07/jun	DGPA
291	11/jun	DMU
381	23/jul	DMU
385	23/jul	DGPA
390	27/jul	DLC
402	30/jul	OUVI
424	13/ago	DLC
426	13/ago	DAP
449	24/ago	DLC
455	27/ago	DAP
467	31/ago	DLC
497	14/set	OUVI
505	16/set	DLC
519	23/set	OUVI
525	27/set	OUVI
527	28/set	OUVI
528	28/set	OUVI
530	29/set	DAP
531	29/set	OUVI

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.

As pendências da Ouvidoria referem-se a solicitações de informações aos órgãos jurisdicionados envolvidos na comunicação, e que ainda aguardam resposta.

### **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)