

# **OUVIDORIA - TCE/SC**

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

julho a setembro de 2011

## 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 originadas de outros Estados da Federação .....	10
2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Origem .....	11
2.9 – Gráfico 9 – Comunicações por encaminhamento a Órgão Auxiliar .....	12
3 – CONCLUSÃO .....	13
4 – EQUIPE DA OUVIDORIA DO TCE/SC .....	14

## 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 2011.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou exatas 252 comunicações, sendo que 231 foram concluídas e 21 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resolutividade da ordem de 91,67 %.

Os números registrados no trimestre confirmam a contínua 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, temos a seguinte situação:

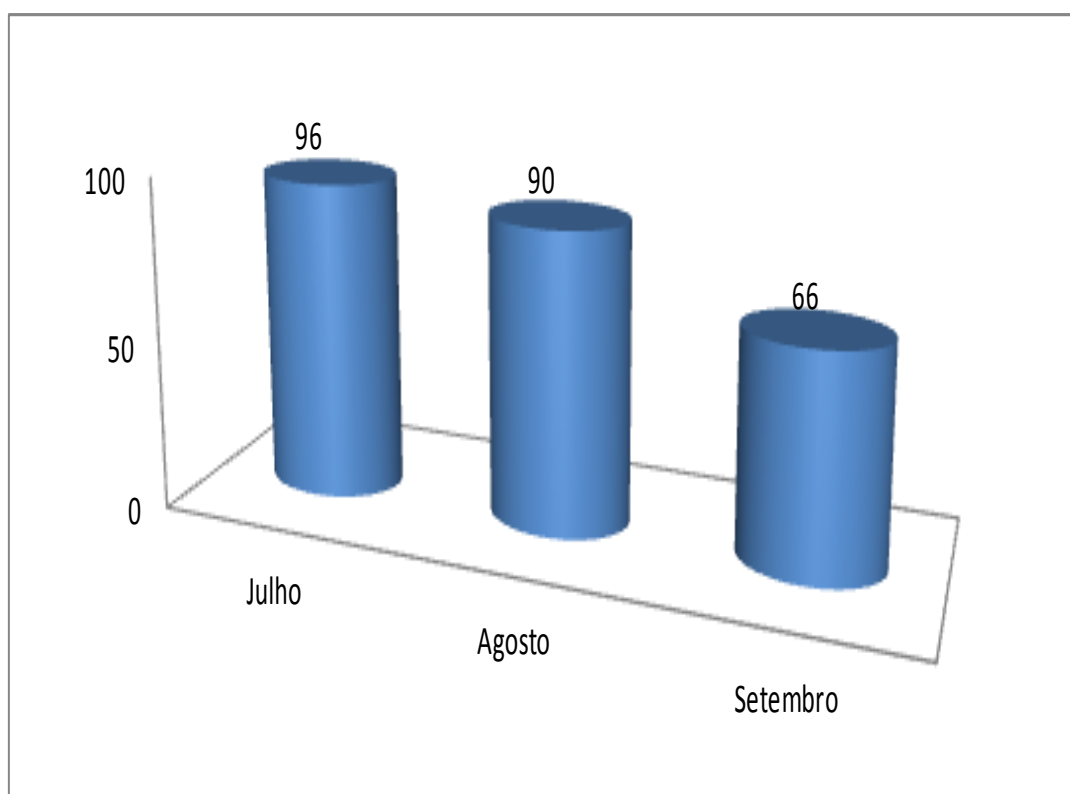
Trimestre / Ano	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º / 2010	126	86,51%
2º / 2010	194	86,60%
3º / 2010	190	88,42%
4º / 2010	197	94,41%
1º / 2011	300	100,00%
2º / 2011	247	95,75 %
3º / 2011	252	91,67 %

## 2 – ESTATÍSTICAS

### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

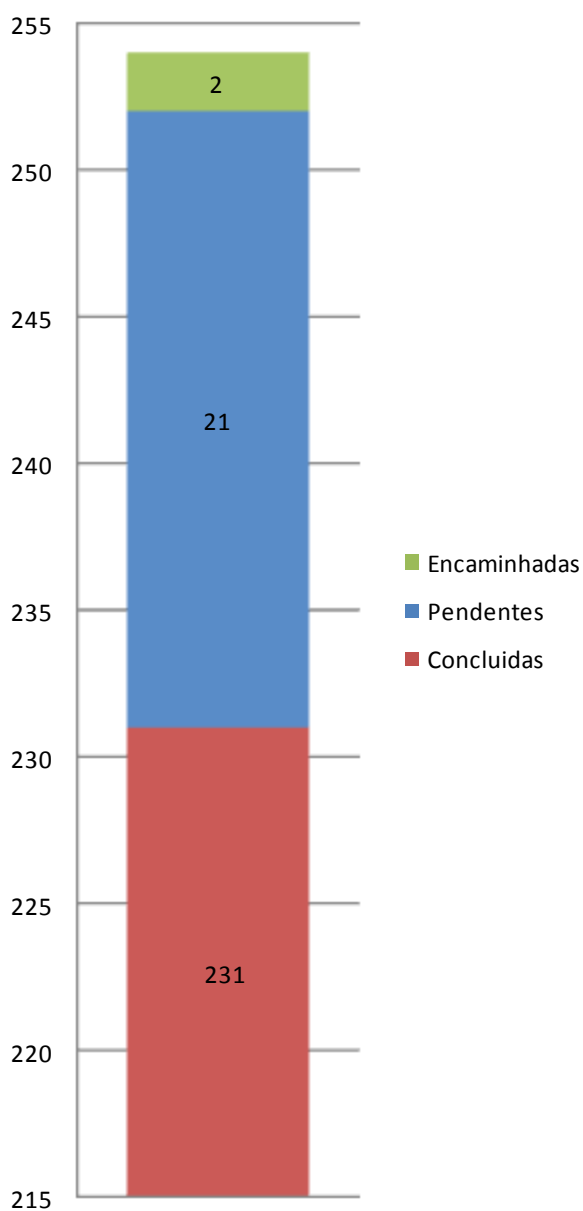
A distribuição mensal neste 3º trimestre revelou que no mês de Julho ocorreu o maior número de comunicações registradas no trimestre em análise.

O gráfico abaixo demonstra visualmente este comportamento:



## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

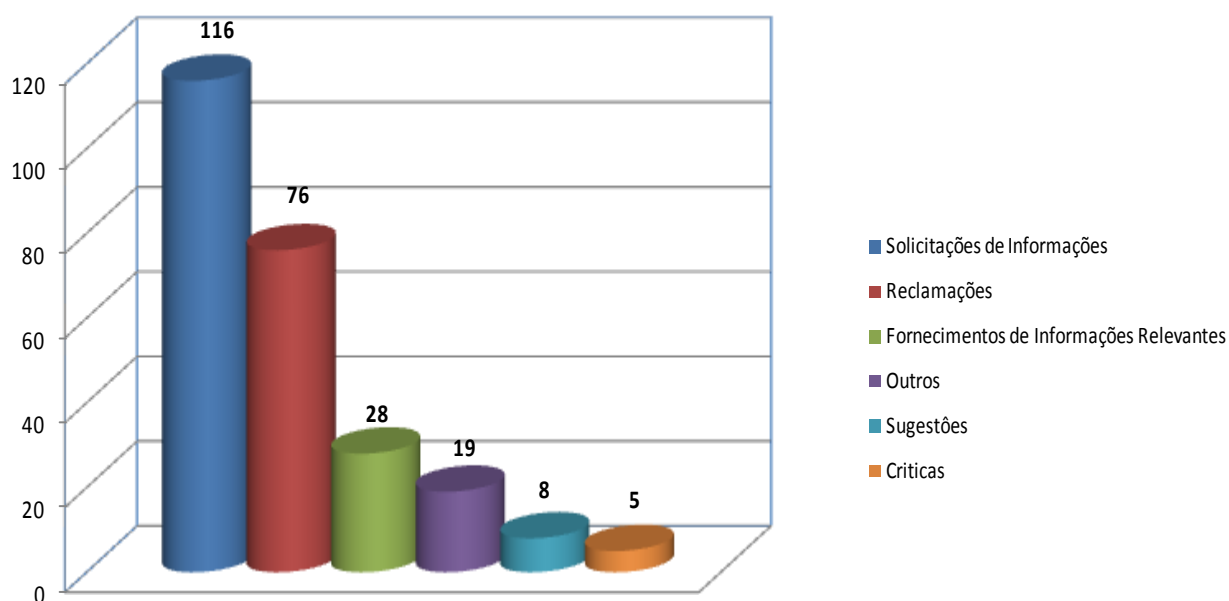
Das 252 comunicações recebidas no 3º trimestre, 21 ficaram pendentes de tratamento, sendo que 16 foram encaminhadas aos órgãos auxiliares do TCE/SC e 5 ficaram sob a responsabilidade da Ouvidoria.



### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

Neste 3º trimestre cerca de 46,03 % das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações, 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.

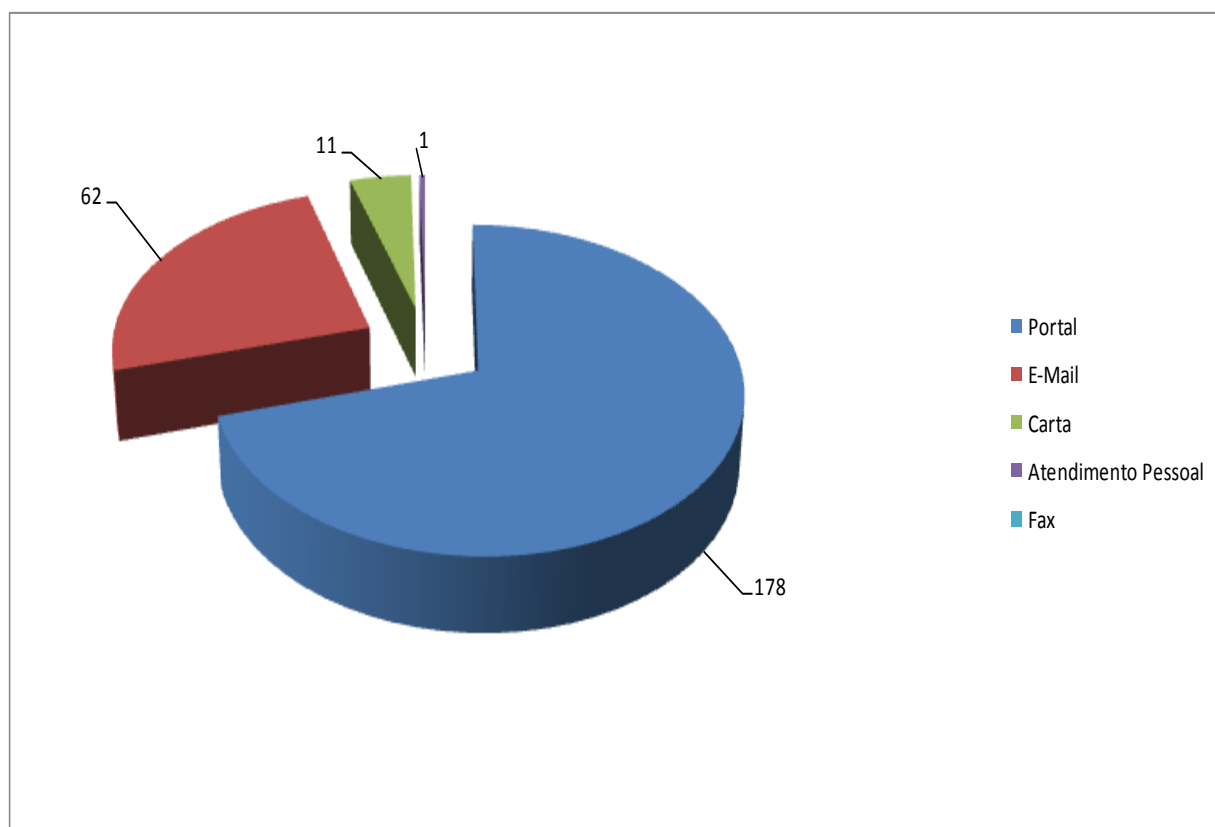


## 2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

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](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.

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

Visualizando graficamente:



No trimestre em questão não foram recebidas comunicações por meio de Fax.

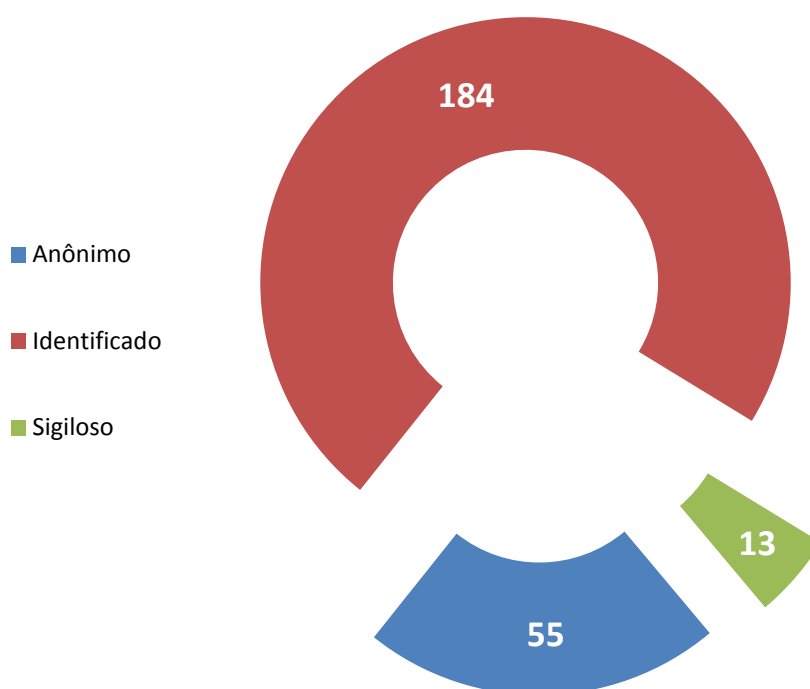
## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação.

Tal como nos períodos anteriores, neste trimestre as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC foram, em sua maioria, identificadas pelo cidadão, perfazendo do total de 73,02 %.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo, alcançaram 5,16 % do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 21,82 % do total no trimestre.

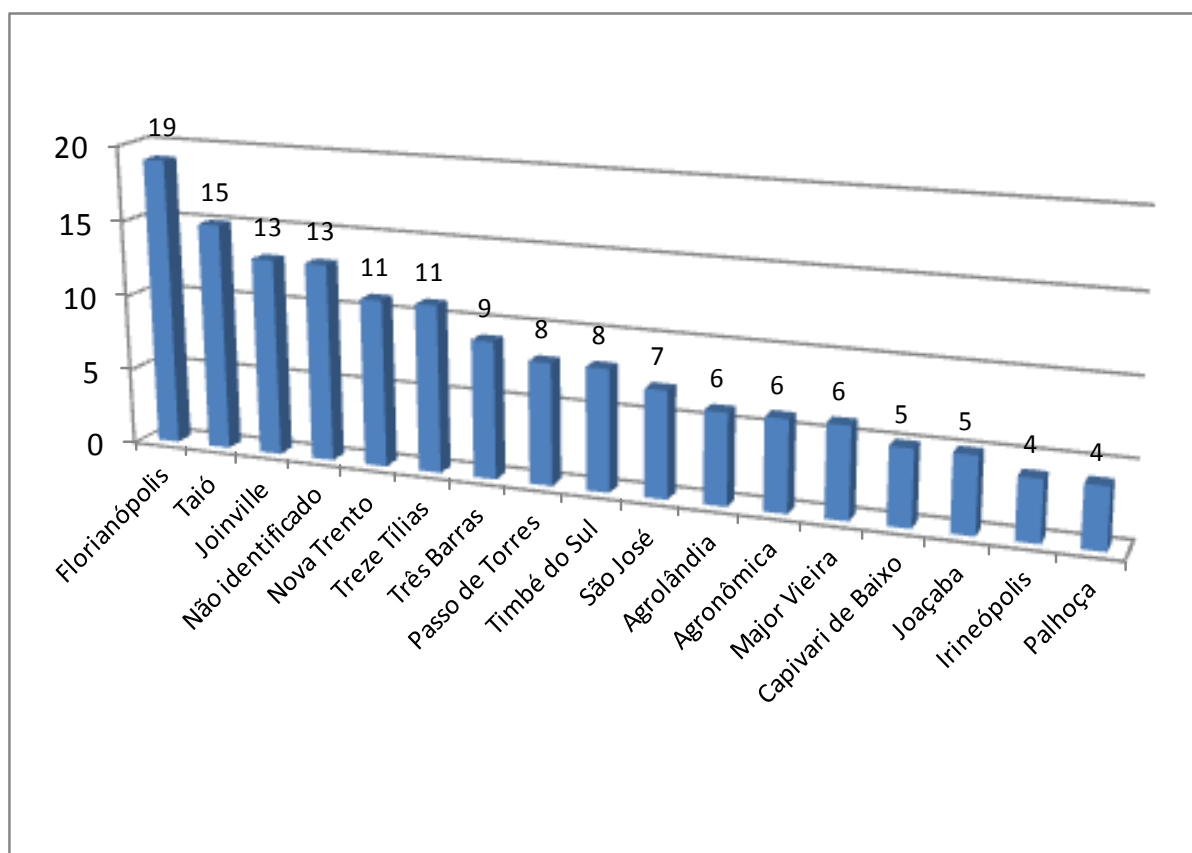
O gráfico abaixo evidencia os números:





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

Em que pese o número de comunicações que não indicavam a procedência (13 ao todo), os municípios que mais originaram comunicações no período estão demonstrados no gráfico abaixo:



## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações originadas de outros Estados da Federação

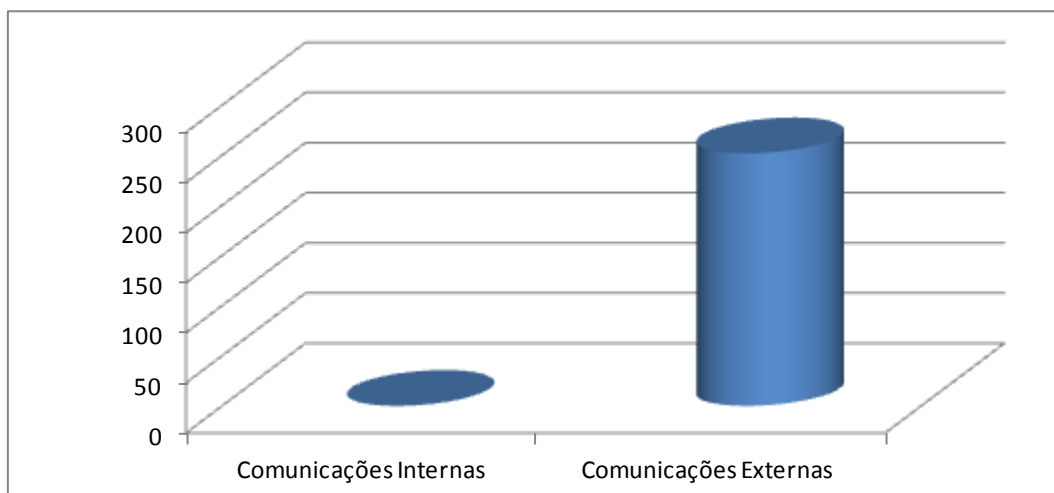
As comunicações provenientes de outros Estados da Federação, neste trimestre foram, a saber:

Estados	Comunicações
Espírito Santo (ES)	1
Coiás (GO)	1
Paraná (PR)	1
Piauí (PI)	3
Tocantins (TO)	1
Total	7

## 2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Origem

Neste trimestre não foi registrada nenhuma comunicação de origem interna.

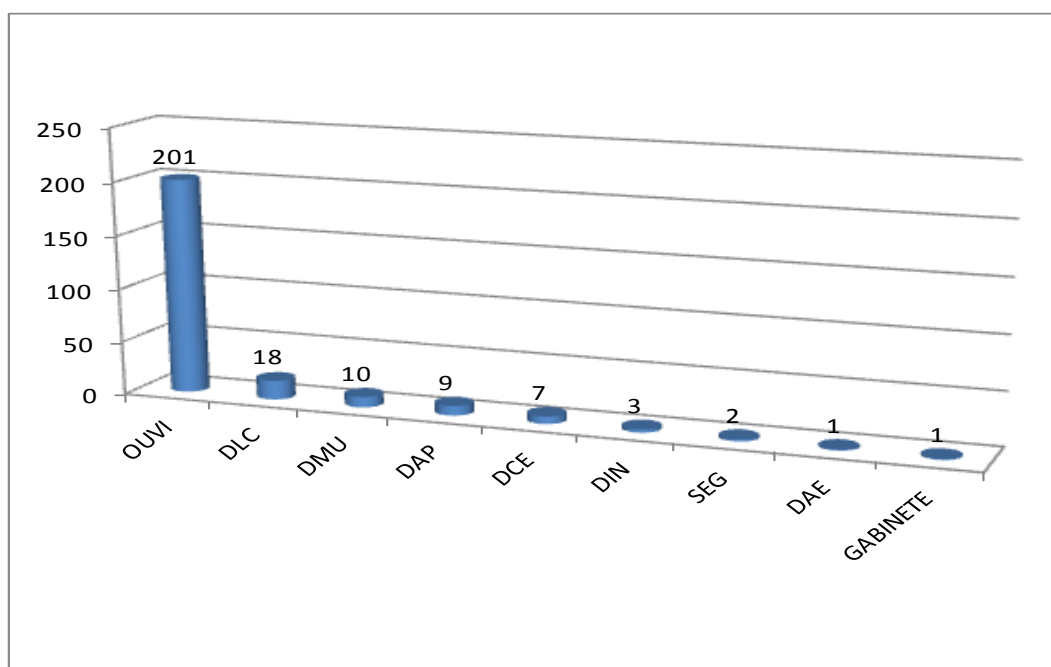
O gráfico demonstra visualmente:



## 2.9 – Gráfico 9 – 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

Os números atingidos neste 3º trimestre de 2011 permitem-nos concluir que existe uma constante procura pela Ouvidoria do TCE-SC confirmando assim, o seu reconhecimento como legítimo canal de diálogo e interação com os cidadãos.

Verificou-se que no 3º trimestre houve um aumento na demanda de comunicações do tipo “Reclamações” e uma diminuição nas “Solicitações de Informações”, se comparados com o trimestre anterior. Isto significa dizer que os cidadãos que se comunicaram com a Ouvidoria não buscavam apenas informações, mas apresentavam fatos ou atos administrativos de gestão, praticados por agentes públicos, órgãos e entidades da administração pública, com indícios de irregularidade.

Das 76 reclamações apresentadas pelos cidadãos, 65 foram resolvidas pela Ouvidoria, que se utiliza de diversos meios de pesquisa, como: jurisprudência do próprio TCE-SC, legislação e doutrina, além de eventuais consultas às diretorias técnicas. Com esse trabalho a Ouvidoria contribui para a diminuição de possíveis demandas as Diretorias técnicas. Outro fator positivo, é a agilidade com que os cidadãos recebem suas respostas, pois as mesmas são feitas por meio eletrônico, enquanto que nas áreas técnicas as comunicações teriam que ter tratamento processual.

A Ouvidoria, no exercício de sua função e em obediência à Resolução nº TC-28/2008, teve que reiterar as providências que deveriam ser adotadas por alguns setores, a fim de atender com a maior presteza os cidadãos.

#### **4 – 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)