

# **OUVIDORIA - TCE/SC**

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Julho a Setembro 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 julho a setembro de 2012.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 254 comunicações, sendo que 234 foram concluídas e 20 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de 92,13%.

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.

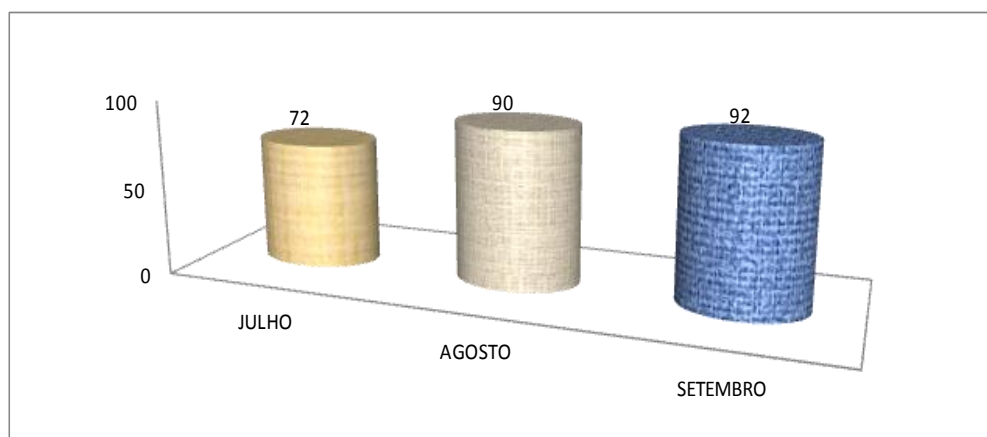
Comparativamente com os trimestres anteriores, a situação do ano de 2012 é a seguinte:

| 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 %                  |
| 2º de 2012 | 256                    | 94,38 %                  |
| 3º de 2012 | 254                    | 92,13 %                  |

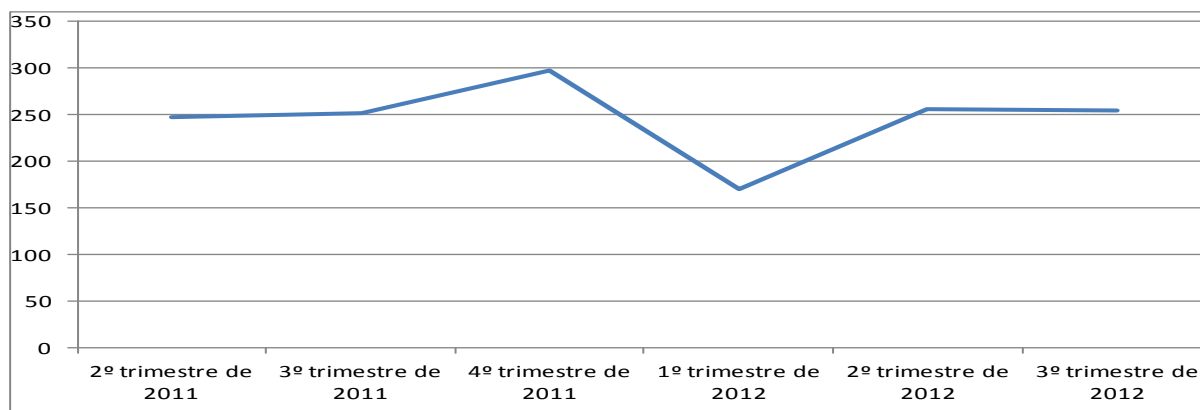
## 2 – ESTATÍSTICAS

### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

A distribuição mensal das comunicações recebidas neste 3º trimestre de 2012 pode ser representada graficamente da seguinte forma:



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

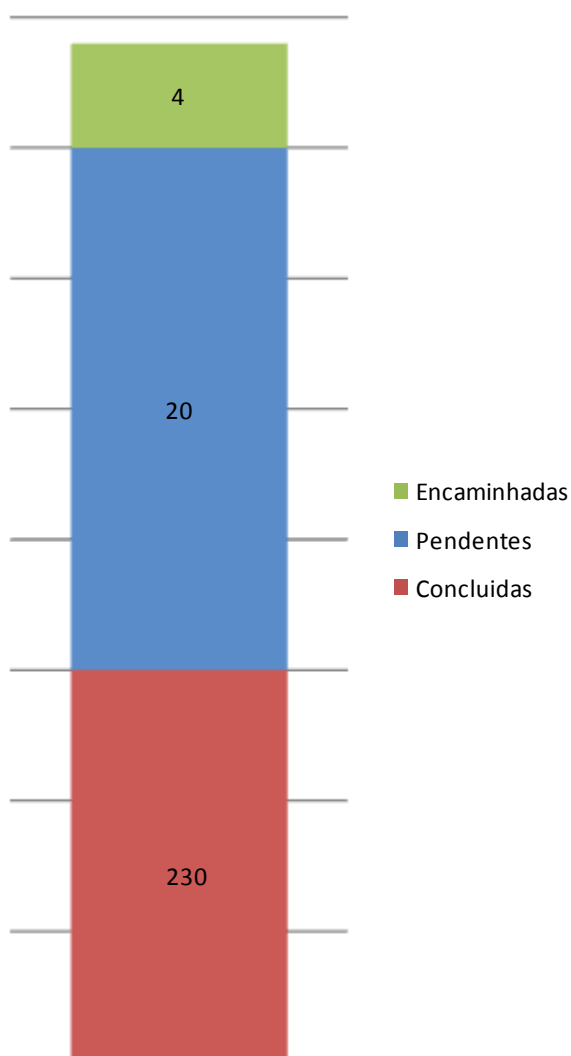


O terceiro trimestre de 2012 atingiu o mesmo patamar de comunicações enviadas ao Tribunal no 2º trimestre de 2012 e nos últimos trimestres de 2011.

## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

No gráfico abaixo os registros de comunicações pendentes de tratamento referem-se àquelas encaminhadas às áreas técnicas e que ainda não foram respondidas, o que não significa dizer que estão em atraso, posto que na grande maioria das vezes demandam providências investigativas.

As comunicações encaminhadas referem-se àquelas em que a própria Ouvidoria está atuando, seja pela solicitação de informações complementares, seja pela remessa de ofício à unidade gestora envolvida, neste último caso no intuito de subsidiar a análise.

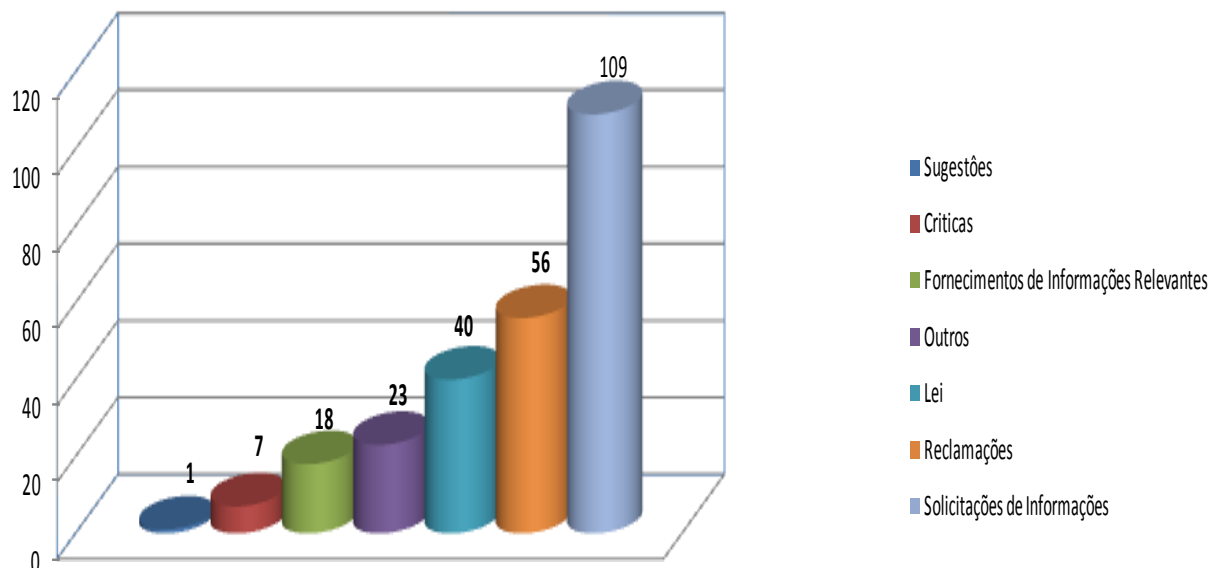


### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre, quanto à natureza, cerca de 42,91 % das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral, mantendo, a maior incidência desta desde o início dos trabalhos.

Salientam-se as comunicações recebidas com base na Lei de Acesso à Informação, que no trimestre atingiram o número de 40, representaram 15,75 % de todas as comunicações recebidas no trimestre, repercutindo de forma significativa nos números atingidos.

Graficamente:



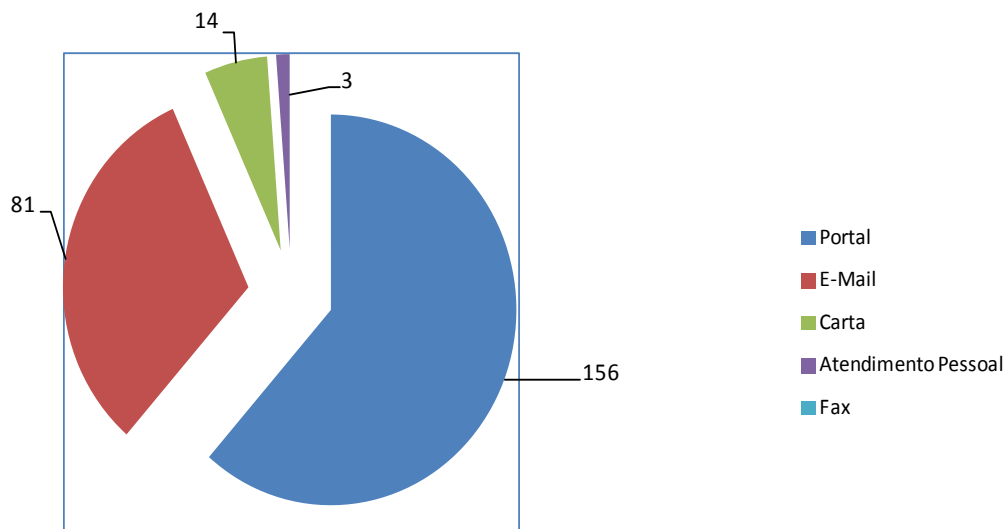
#### 2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

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](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.

No trimestre julho a setembro de 2012 as comunicações enviadas através do Portal representaram 61,42 % das comunicações recebidas.

O correio eletrônico ([ouvidoria@tce.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br)) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos, representando 31,89 % das comunicações.

Visualizando graficamente:



No período nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por Fax.

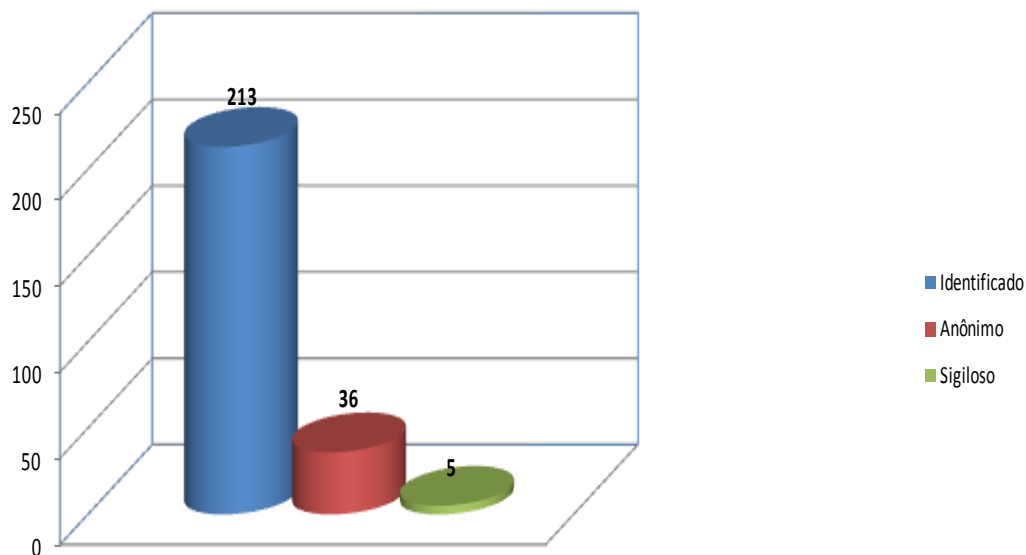
## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

Quanto à identificação verificou-se, também neste trimestre, que as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC foram, na sua maior parte, identificadas pelo cidadão, perfazendo 83,86 % do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 14,17 % do total no trimestre.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 1,97 %.

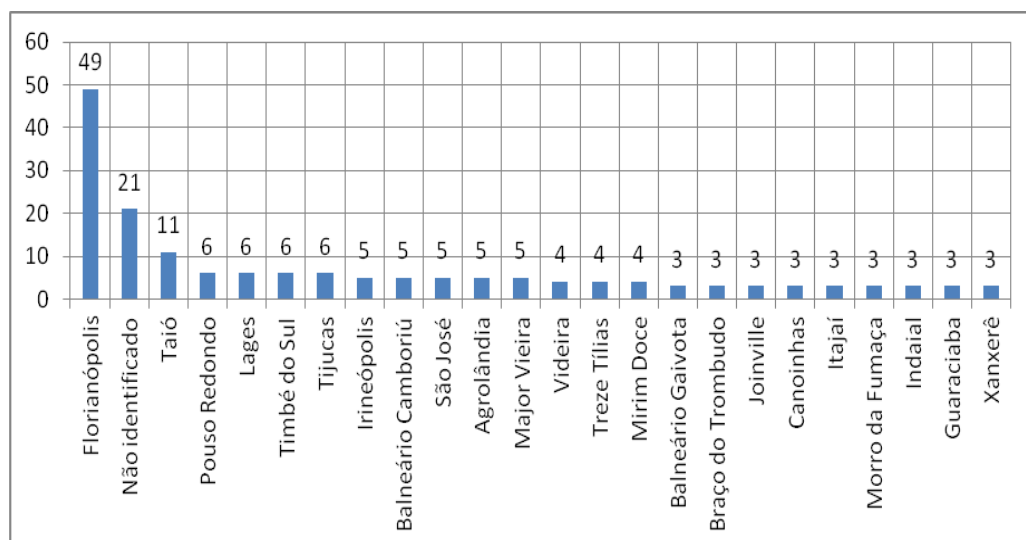
O gráfico abaixo evidencia os números:





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

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

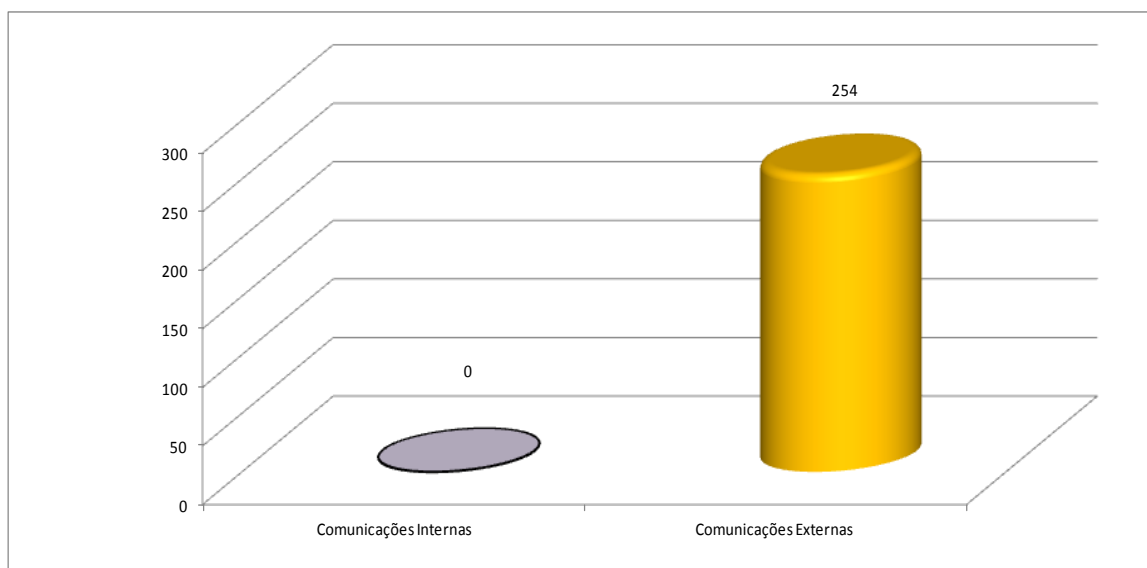


As comunicações provenientes de municípios de outros Estados da Federação foram as seguintes:

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>Aracaju (SE)</b>        | <b>1</b>  |
| <b>Belo Horizonte (MG)</b> | <b>1</b>  |
| <b>Brasília - (DF)</b>     | <b>1</b>  |
| <b>Castanhal (PA)</b>      | <b>1</b>  |
| <b>Cuiabá (MT)</b>         | <b>1</b>  |
| <b>Curitiba (PR)</b>       | <b>2</b>  |
| <b>Porto Alegre (RS)</b>   | <b>2</b>  |
| <b>Porto Velho (RO)</b>    | <b>2</b>  |
| <b>Rio de Janeiro (RJ)</b> | <b>1</b>  |
| <b>São Paulo (SP)</b>      | <b>2</b>  |
|                            |           |
|                            | <b>14</b> |

## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre as 254 comunicação registradas foram de origem externa, conforme visualizado no gráfico abaixo:



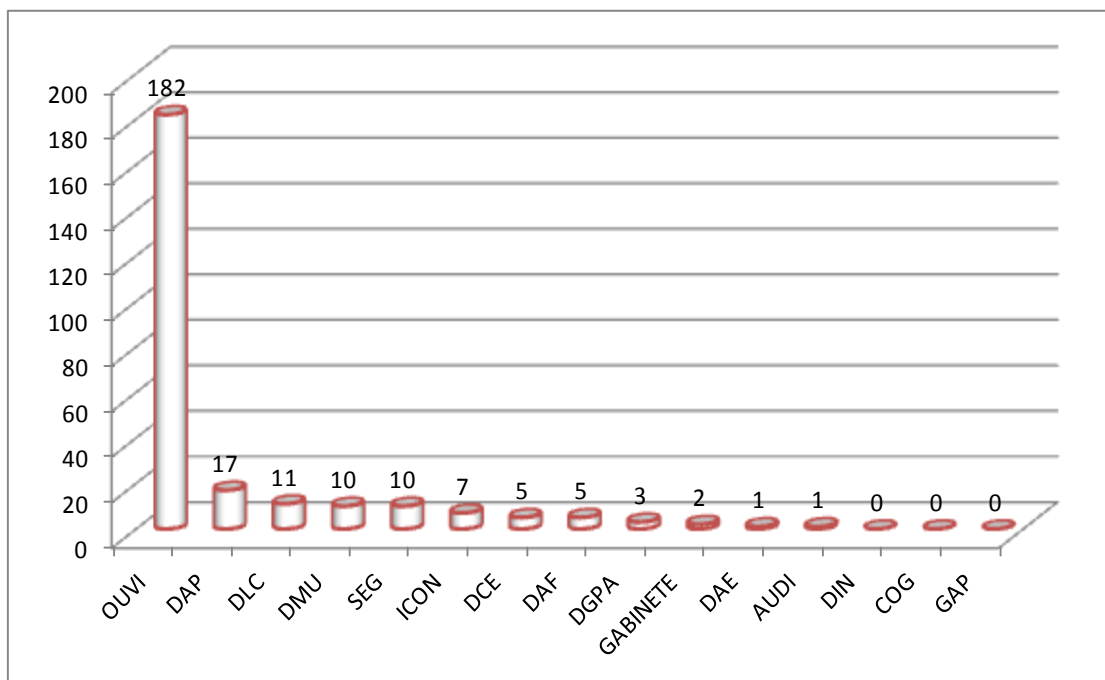
Dado curioso é que desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, somente 04 (quatro) comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas, num total de 2791 recebidas.

## 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 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, diminuindo a demanda das diretorias bem como mantendo a diretriz de oferecimento de resposta o mais breve possível ao cidadão.

### **3 – CONCLUSÃO**

Este 3º trimestre de 2012 encerra-se com a Ouvidoria já adequadamente instalada no novo prédio do TCE-SC e com o acréscimo de mais um servidor, o que sem dúvida já repercute numa melhor eficiência das suas atribuições.

Contudo, não obstante os números registrados no período, a Ouvidoria do TCE-SC prossegue na busca rumo ao aperfeiçoamento de suas ações. Tanto é que no mês de setembro aperfeiçoou, em conjunto com a Diretoria de Informática – DIN, o Sistema de Registro e Controle das Comunicações – SRCC, possibilitando maior agilidade nos trabalhos.

Especificamente quanto às demandas fundamentadas na Lei de Acesso à Informação, em cujo período foram recebidas 40 comunicações, destacamos que em sua maioria foram respondidas no mesmo dia ou no dia seguinte, representando uma média de 3,17 dias para efetiva resposta ao cidadão.

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.

Contudo, reiteramos que a boa vontade, a dedicação, a responsabilidade e o comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria devem ser constantemente assegurados pela administração, para que a mesma, 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

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](mailto:ouvidoria@tce.sc.gov.br) / [sic@tce.sc.gov.br](mailto:sic@tce.sc.gov.br)