



---

TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA  
GABINETE DA PRESIDÊNCIA  
Ouvidoria

---

# **OUVIDORIA - TCE/SC**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE: OUT – DEZ / 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 |
| 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 outubro a dezembro de 2010.

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou **197 comunicações**, sendo que 186 foram concluídas e 11 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de **94,41%**.

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.

Comparativamente com os trimestres anteriores, a situação do ano de 2010 é a seguinte:

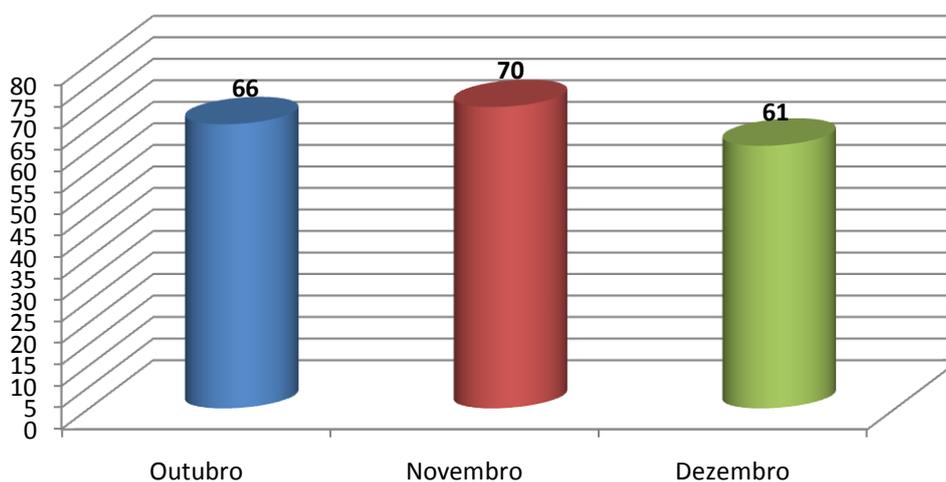
| Trimestre    | Comunicações recebidas | Índice de Resolutividade |
|--------------|------------------------|--------------------------|
| 1º           | 126                    | 86,51 %                  |
| 2º           | 194                    | 86,60 %                  |
| 3º           | 190                    | 88,42 %                  |
| 4º           | 197                    | 94,41 %                  |
| Total no ano | 707                    |                          |

## 2 – ESTATÍSTICAS

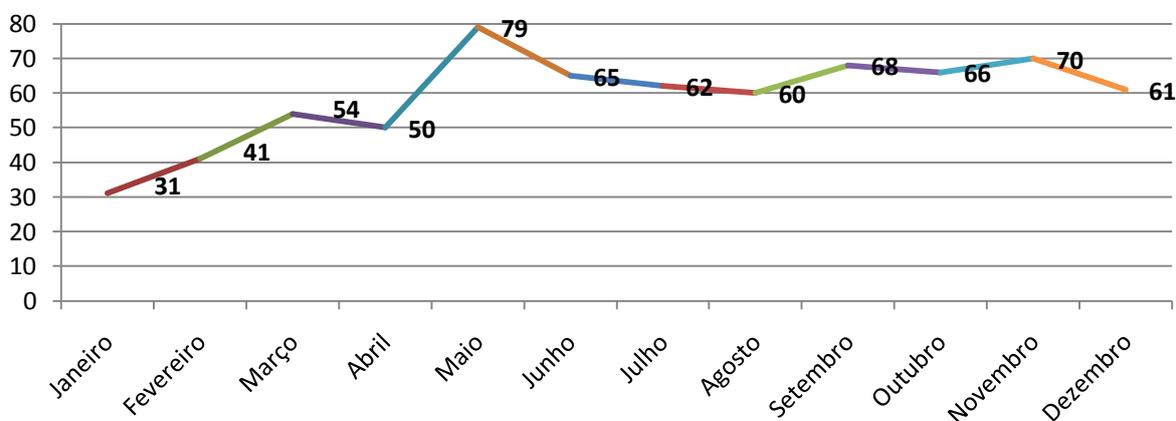
### 2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

A distribuição mensal das comunicações neste 4º trimestre de 2010 manteve-se crescente até o mês de novembro, quando atingiu o ápice e registrou o recebimento de 70 comunicações. Em dezembro, provavelmente motivado pelo período de festas de final de ano, o número total foi de 61 comunicações.

O gráfico abaixo demonstra visualmente este comportamento:

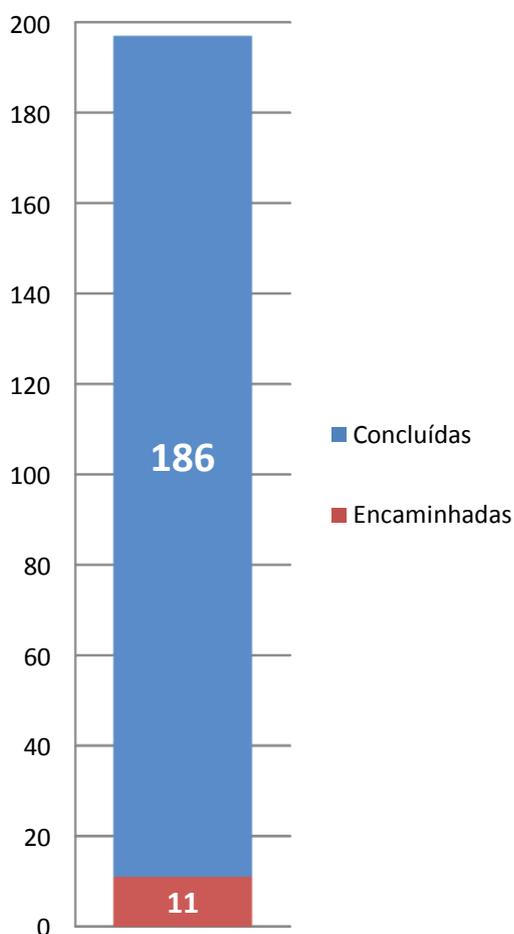


Considerando todo o exercício de 2010, temos:



## 2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

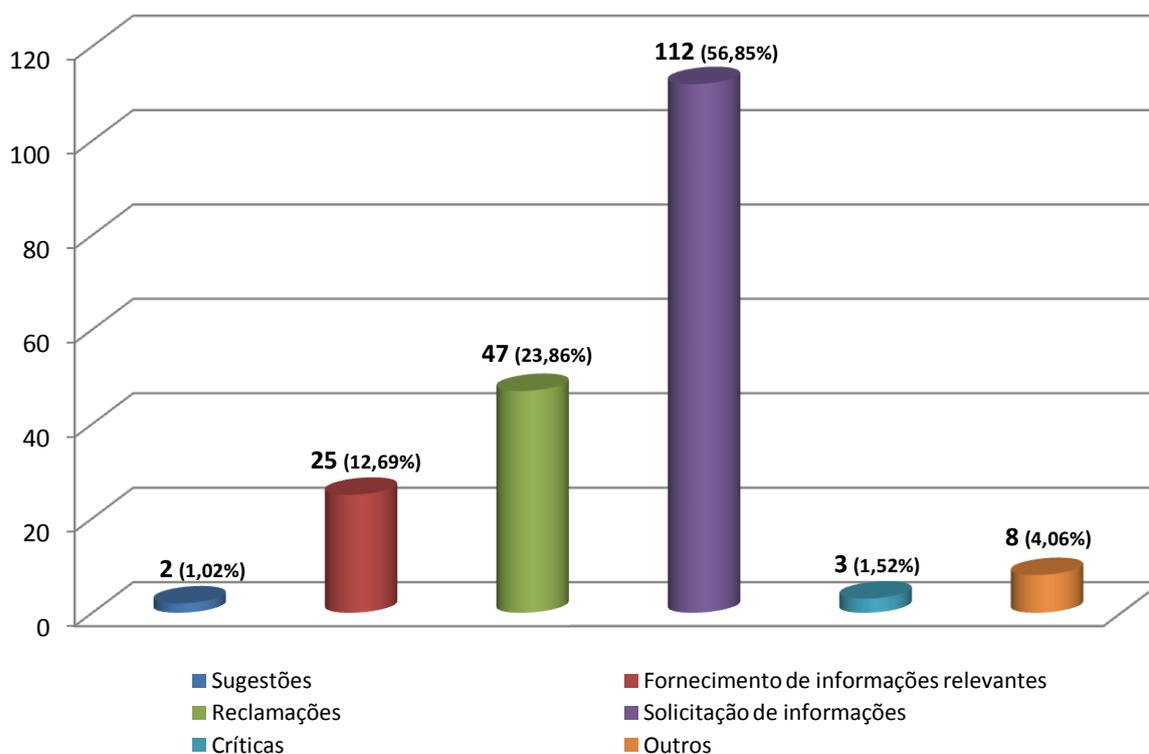
Não há registro de comunicações pendentes de tratamento tendo em vista que todas as comunicações recebidas são imediatamente encaminhadas aos órgãos auxiliares do TCE/SC ou solucionadas na própria Ouvidoria.



### 2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre em pauta, quanto à natureza, cerca de 57% das comunicações recebidas referiram-se a solicitações de informações em geral, mantendo, apesar da redução, 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.

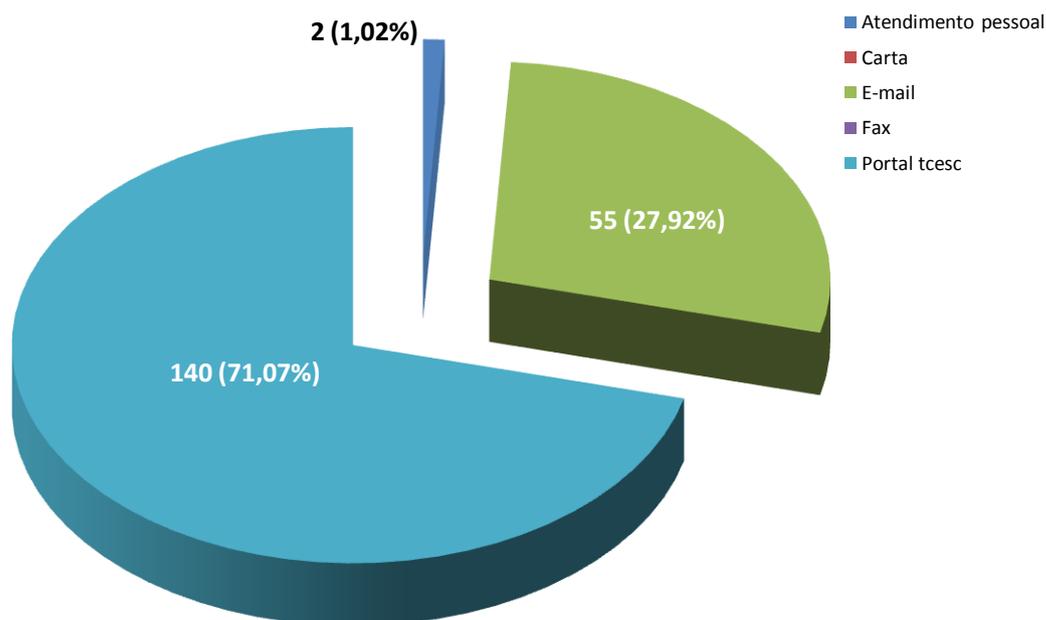


#### 2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

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 carta ou fax.

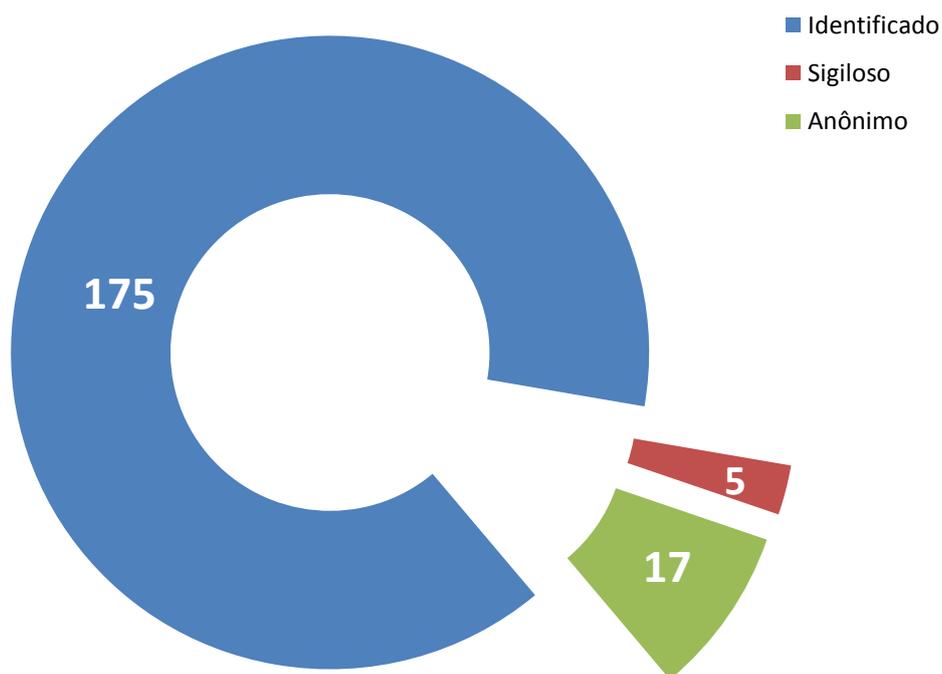
## 2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

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 88,83% do total.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 2,54%.

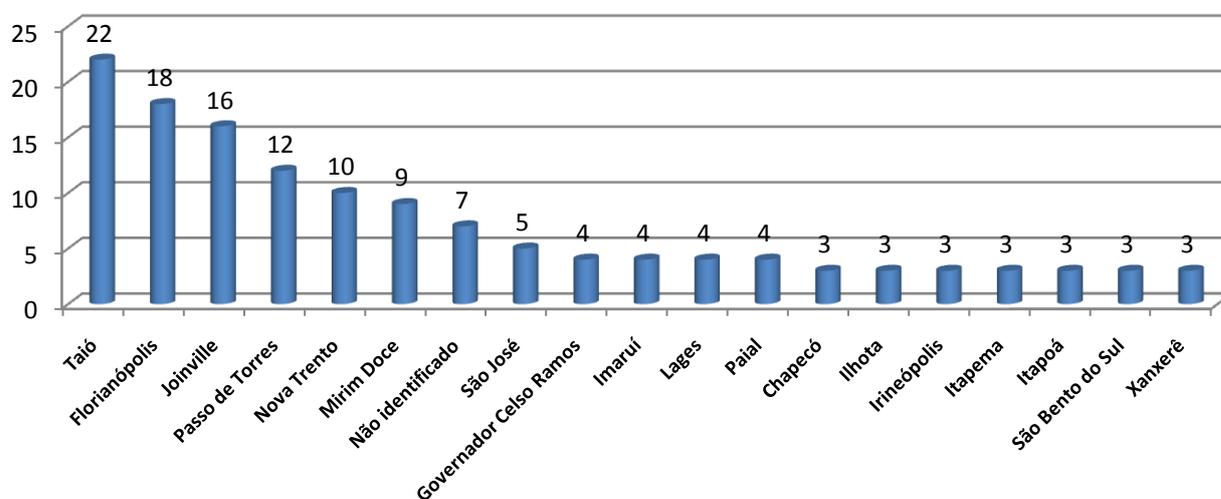
As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 8,63% do total no trimestre.

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:



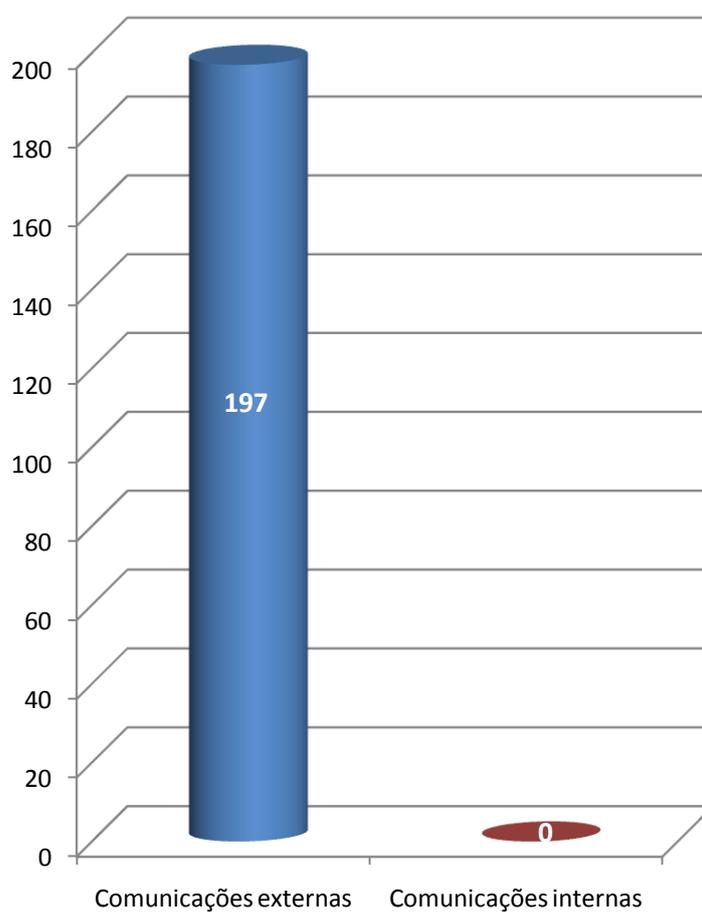
As comunicações provenientes de outros Estados da Federação foram menores neste trimestre, a saber:

| Município/UF   | Quantidade |
|----------------|------------|
| Curitiba (PR)  | 1          |
| São Paulo (SP) | 1          |
| Jaú (SP)       | 1          |
| Natal (RN)     | 1          |
| Camaçari (BA)  | 1          |

## 2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre não foi registrada nenhuma comunicação de origem interna.

O gráfico demonstra visualmente:

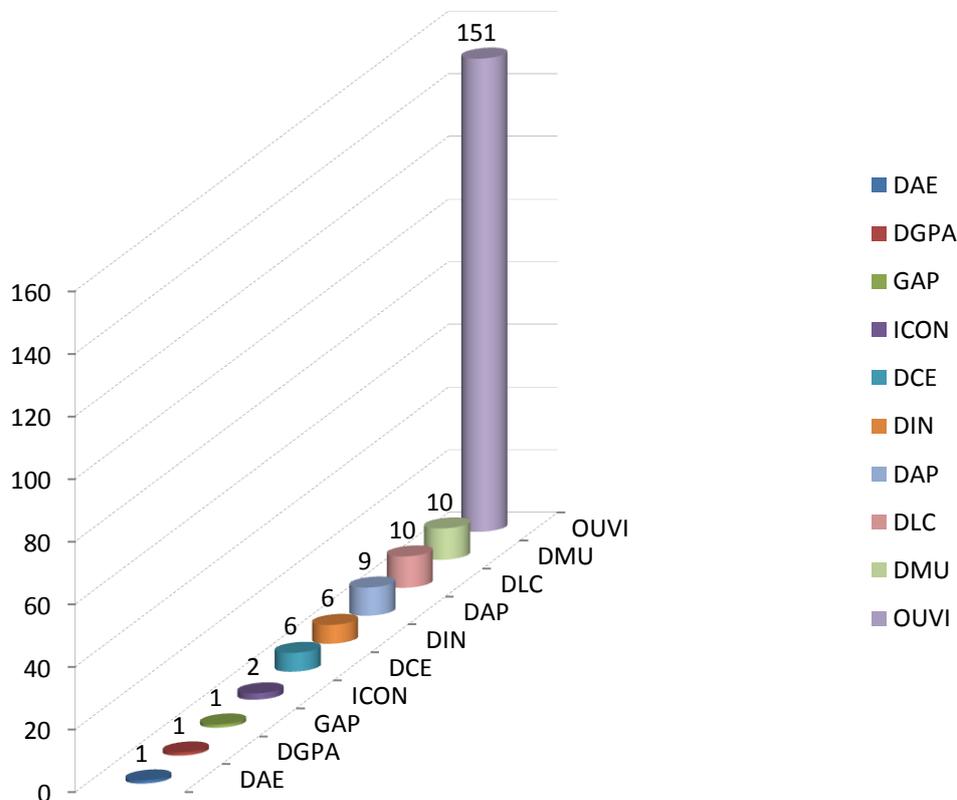


Vale lembrar que desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, apenas 2 (duas) comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas.

## 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 4º trimestre e, por consequência o exercício de 2010, podemos concluir que a procura pela Ouvidoria do TCE-SC confirma o seu reconhecimento como legítimo canal de diálogo e interação com os cidadãos.

Alguns depoimentos espontâneos cadastrados no exercício confirmam que o TCE-SC, com a abertura deste canal de participação, colhe impressões positivas e estimula controle social no acompanhamento das contas e atos dos gestores públicos.

No que tange aos registros, o significativo número de comunicações de natureza “Solicitações de Informações”, que em sua ampla maioria são respondidas por esta própria Ouvidoria, sem dúvida contribuiu para o índice de resolutividade atingido.

De todo modo, mesmo tendo que reiterar as providências que deveriam ser adotadas por alguns setores, a fim de atender com a maior presteza os cidadãos, a colaboração dos mesmos tem sido fundamental.

Aliás, este comprometimento das áreas técnicas com a Ouvidoria deve ser constantemente assegurado, para que esta, em nome do TCE-SC, mantenha com precisão o atendimento aos cidadãos.

Por isso a boa vontade e a dedicação devem ser constantes para o êxito dos trabalhos.

#### **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)