

OUVIDORIA - TCE/SC

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Outubro a Dezembro 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 encaminhadas no trimestre 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 Outubro a Dezembro de 2011

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou exatas 298 comunicações, sendo que 277 foram concluídas e 21 permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um índice de resolutividade da ordem de 92,95 .

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:

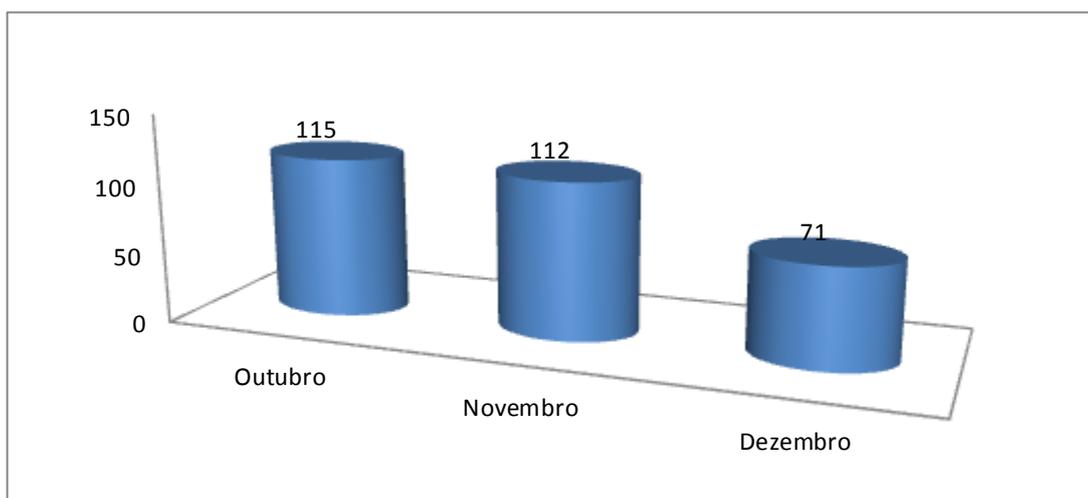
Trimestre / Ano	Comunicações recebidas	Índice de Resolutividade
1º / 2010	126	86,51 %
2º / 2010	194	86,60 %
3º / 2010	190	88,42 %
4º / 2010	197	94,41 %
1º / 2011	300	100 %
2º / 2011	247	95,75 %
3º / 2011	252	95,63 %
4º / 2011	298	96,31 %

2 – ESTATÍSTICAS

2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

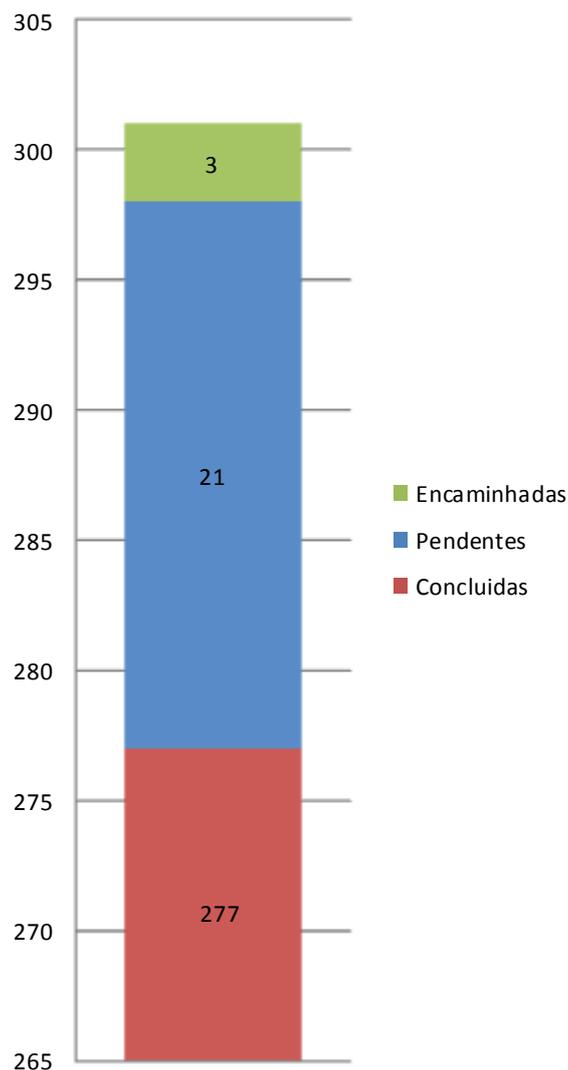
A distribuição mensal neste 4º trimestre revelou que no mês de outubro ocorreu o maior número de comunicações registradas no trimestre em análise.

O gráfico abaixo demonstra visualmente este comportamento:



2.2 – Gráfico 2 – Comunicações por Situação

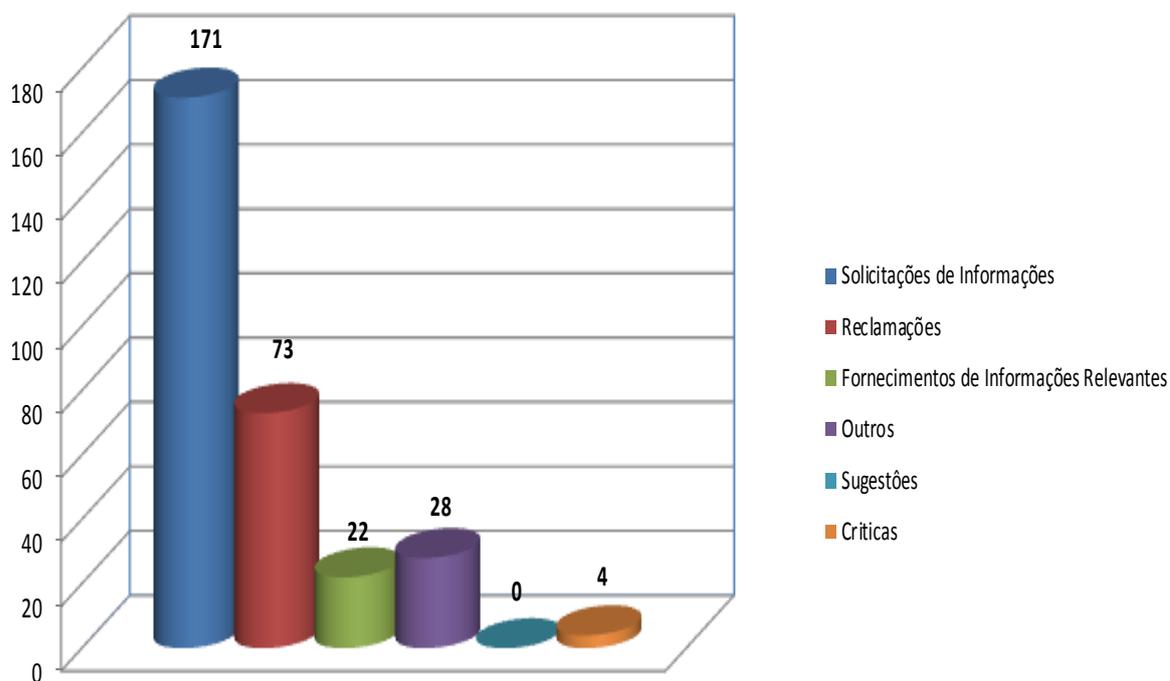
Não há registro de comunicações pendentes de tratamento tendo em vista que todas as comunicações recebidas são solucionadas na própria Ouvidoria ou imediatamente encaminhadas aos órgãos auxiliares do TCE/SC.



2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

Neste 4º trimestre 57,38% das comunicações recebidas referiam-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.

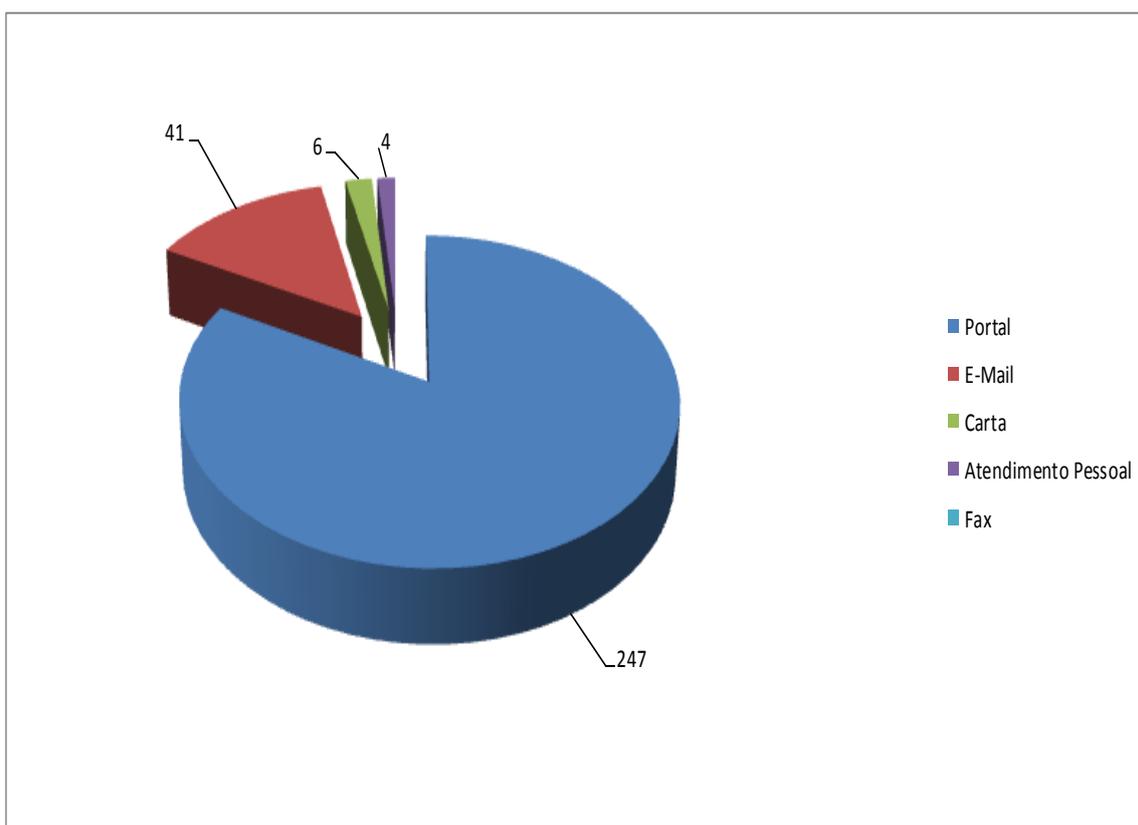


2.4 – Gráfico 4 – Comunicações por Forma de Contato

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). 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) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos.

Visualizando graficamente:



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

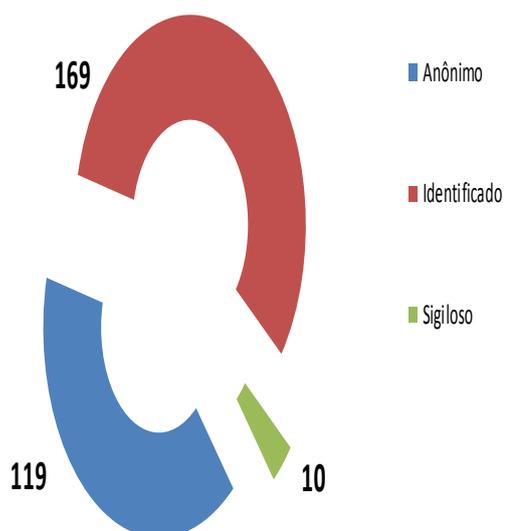
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação.

Tal como nos períodos anteriores, neste trimestre as comunicações encaminhadas à Ouvidoria do TCE/SC foram, em sua maioria, identificadas pelo cidadão, perfazendo o total de 56,71 %.

As identificadas, mas com solicitação de sigilo, alcançaram 3,36 % do total.

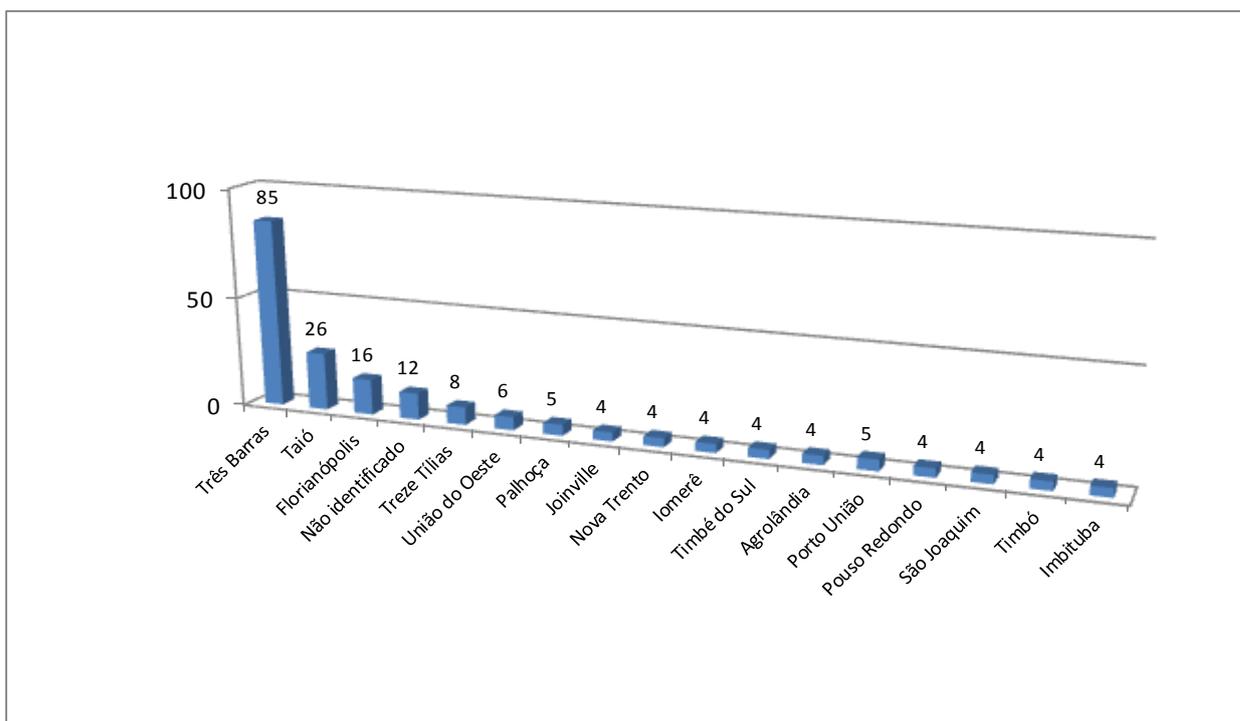
As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 39,93 % do total no trimestre.

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 (12 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

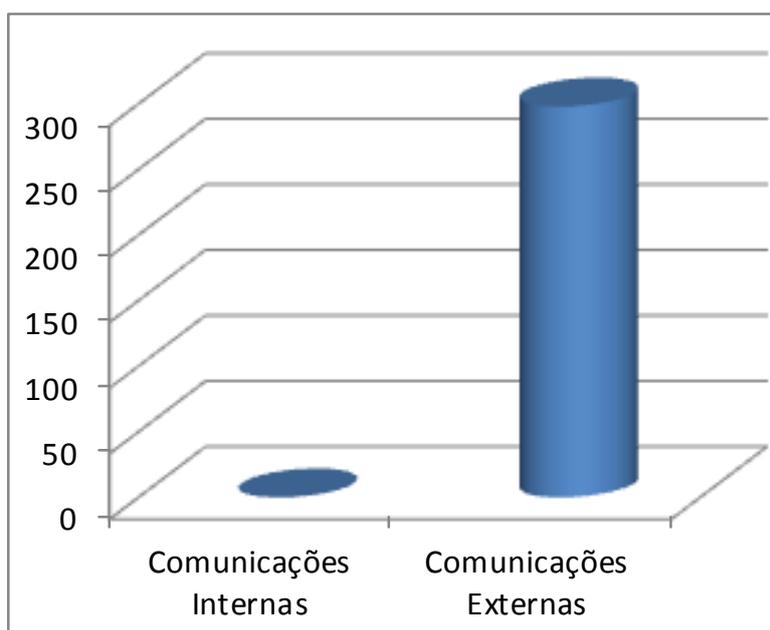
As comunicações provenientes de outros Estados da Federação, neste trimestre foram, a saber:

Estado da Federação	Quantidade
Ceará (CE)	1
Paraná (PR)	3
Rio Grande do Sul (RS)	4
São Paulo (SP)	2
Total	10

2.8 – Gráfico 8 – Comunicações por Origem

Neste trimestre não foi registrada nenhuma comunicação de origem interna.

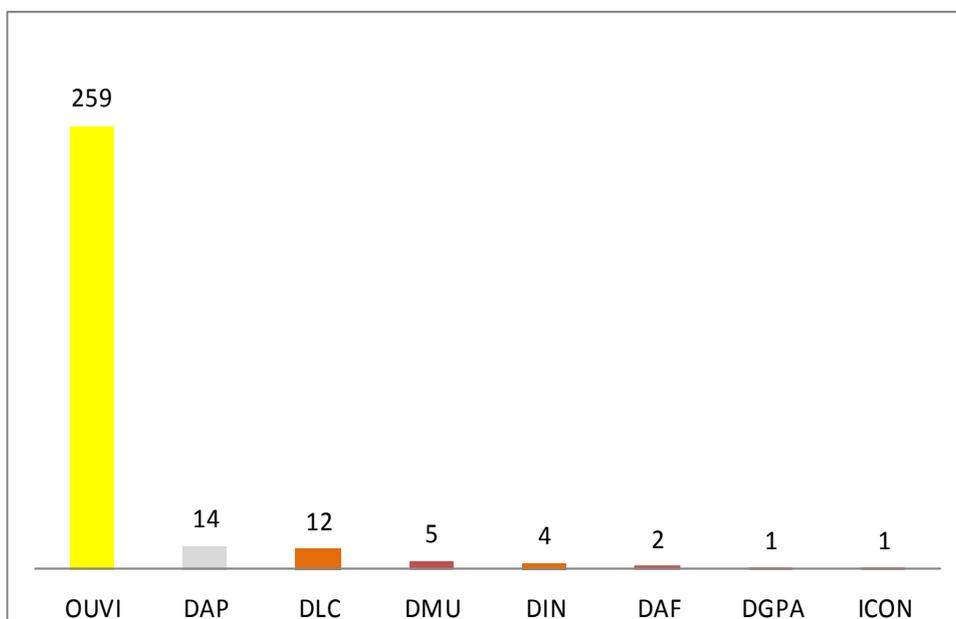
O gráfico demonstra visualmente:



2.9 - Gráfico 9 – Comunicações encaminhadas no trimestre 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 breve possível ao cidadão.

3 – CONCLUSÃO

Os números deste 4º trimestre de 2011 confirmam que a procura pela Ouvidoria do TCE-SC foi significativa no exercício de 2011, quando atingiu o número de 1097 comunicações.

As comunicações de natureza “Solicitações de Informações” em sua ampla maioria são respondidas por esta própria 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.

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 Técnico

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