



TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA
Ouvidoria

OUVIDORIA - TCE/SC

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TRIMESTRE:

Outubro a Dezembro 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 Outubro a Dezembro de 2012

Neste período a Ouvidoria do TCE-SC registrou 220 comunicações, sendo que 216 foram concluídas e quatro permaneceram em aberto, atingindo-se, com isto, um significativo índice de resolutividade da ordem de 98,18 %.

Os números registrados no trimestre, apesar de menores em relação aos trimestres anteriores, confirmam o interesse da sociedade no exercício do controle dos órgãos e entidades integrantes da administração pública jurisdicionados ao Tribunal de Contas.

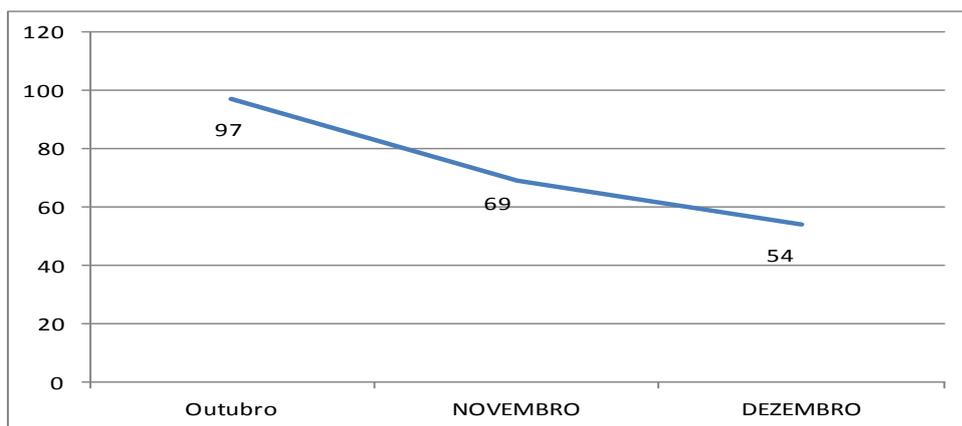
Comparando-se os trimestres, a situação do ano de 2012 é a seguinte:

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 %
4º de 2012	220	98,18 %

2 – ESTATÍSTICAS

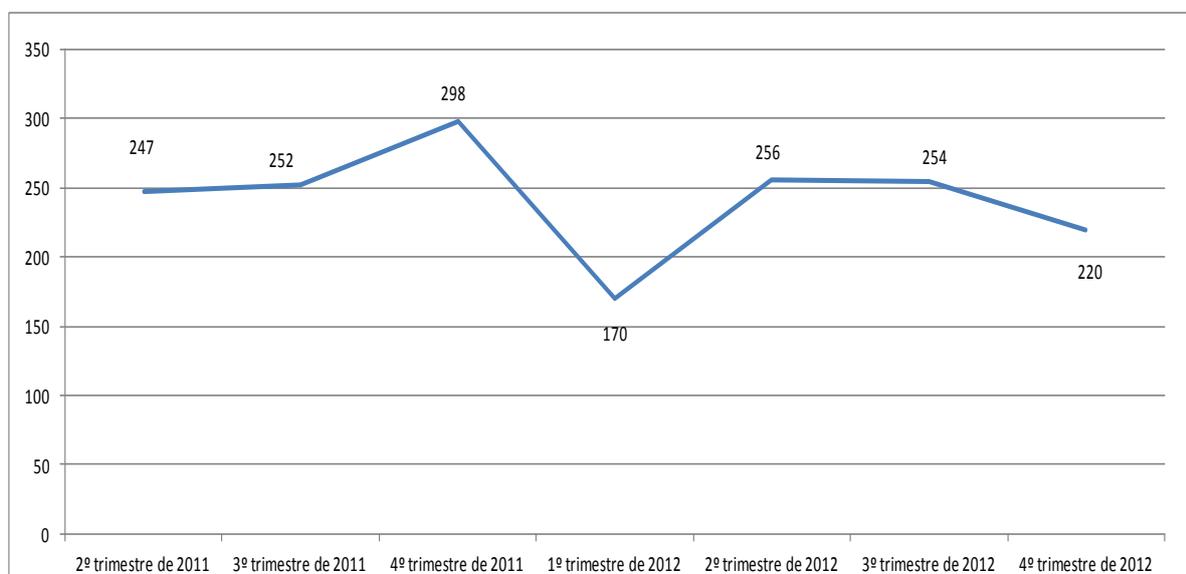
2.1 – Gráfico 1 – Comunicações por Mês

A distribuição mensal das comunicações recebidas neste 4º trimestre de 2012 pode ser representada graficamente da seguinte forma:



Percebe-se que as comunicações remetidas ao Tribunal de Contas a partir do mês de outubro, mês das eleições municipais, reduziram sensivelmente.

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

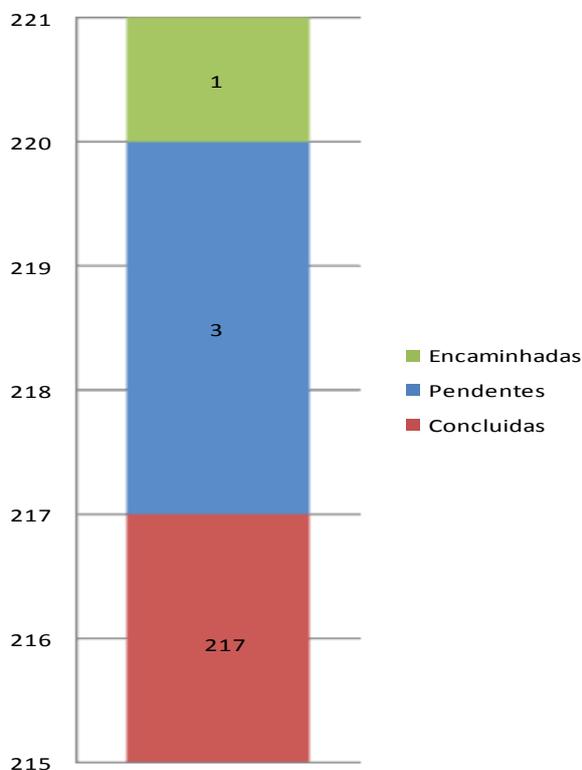


O 4º trimestre de 2012 apresentou uma queda de comunicações enviadas ao Tribunal, se comparadas com o mesmo período de 2011.

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 que estão pendentes na Ouvidoria, uma vez que a mesma 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.

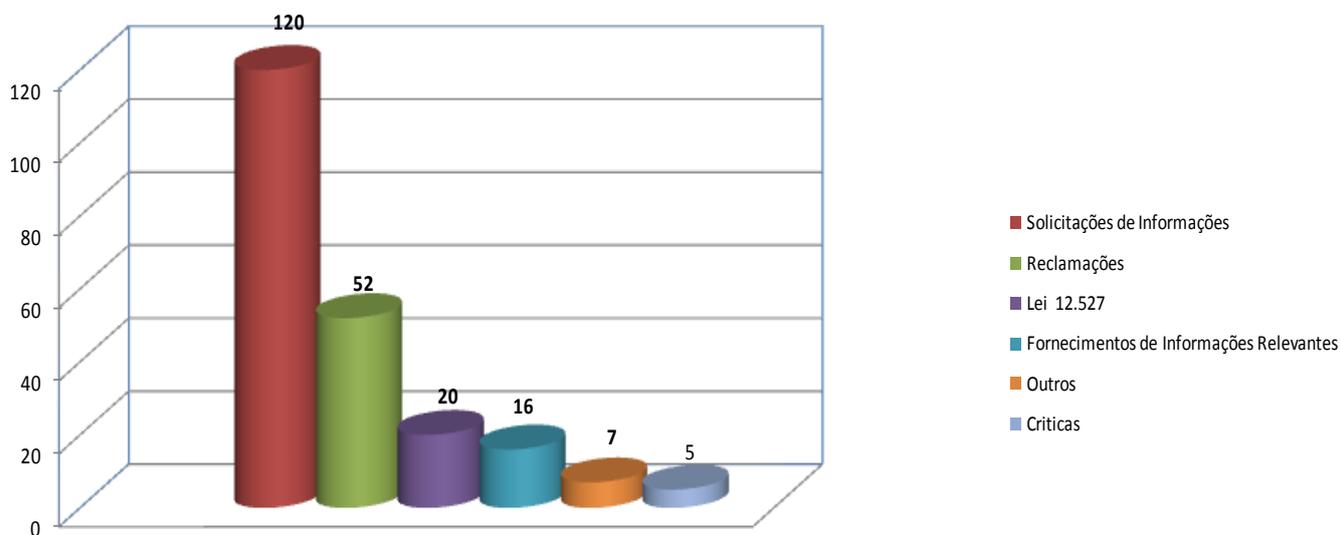


2.3 – Gráfico 3 – Comunicações por Natureza

No trimestre, quanto à natureza, cerca de 55 % 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 20, representaram 9% % de todas as comunicações recebidas no trimestre.

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). Neste, o cidadão registra sua manifestação, fornece ou não os meios de contato, e recebe o protocolo para acompanhamento da resposta.

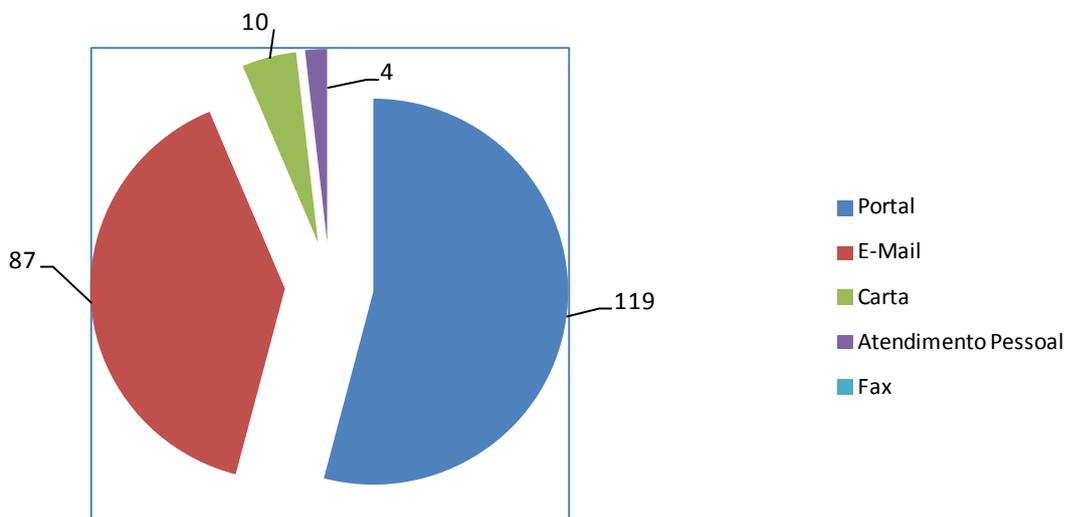
No trimestre Outubro a Dezembro de 2012 as comunicações enviadas através do Portal representaram 54,09 das comunicações recebidas.

O correio eletrônico (ouvidoria@tce.sc.gov.br) continua sendo a segunda opção de contato dos cidadãos, representando 39,55 % das comunicações.

Por carta foram enviados 4,55 % do total das comunicações enviadas ao Tribunal.

Foram em número de quatro os atendimentos pessoais realizados no período.

Visualizando graficamente:



No período nenhuma comunicação foi remetida ao Tribunal por Fax.

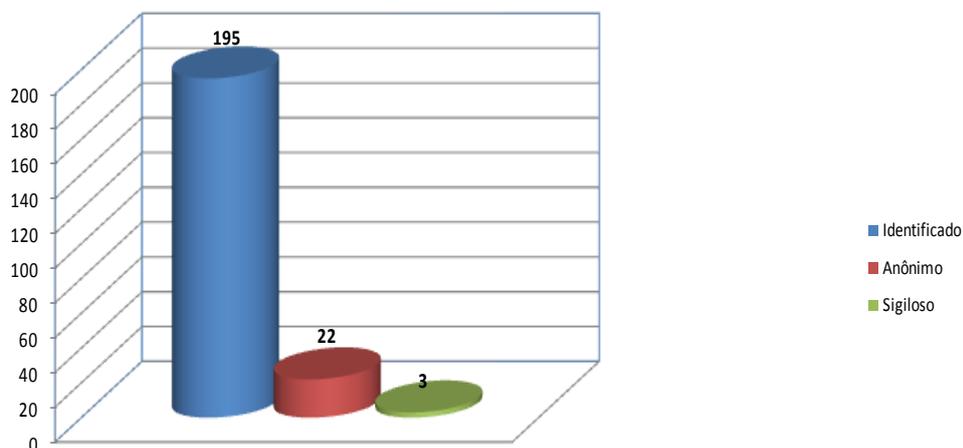
2.5 – Gráfico 5 – Comunicações por Identificação

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 89% do total.

As comunicações apresentadas de forma anônima perfizeram 10% do total no trimestre.

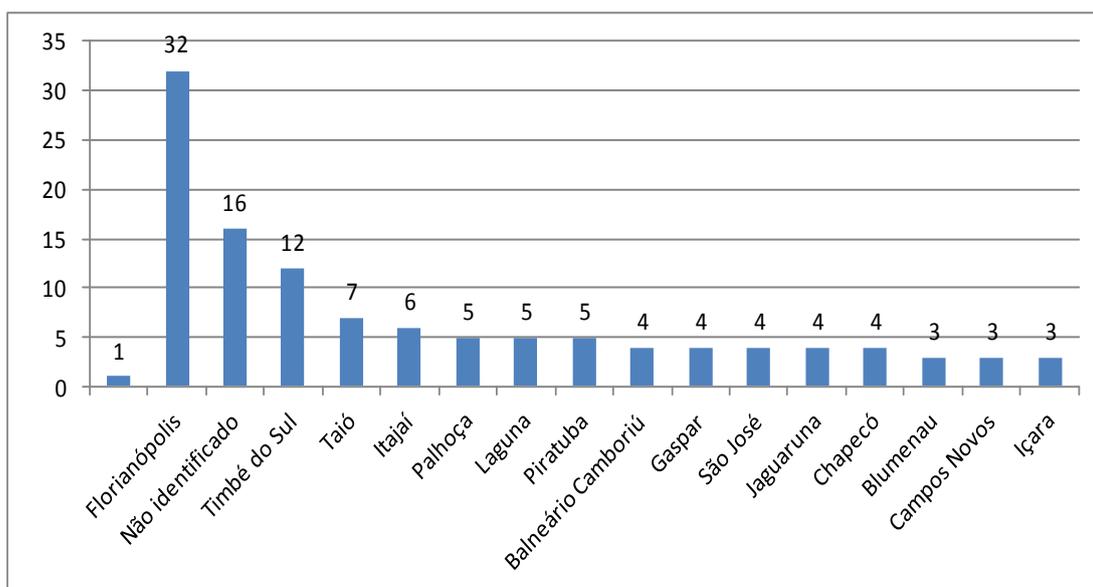
As identificadas, mas com solicitação de sigilo representaram 1% .

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:

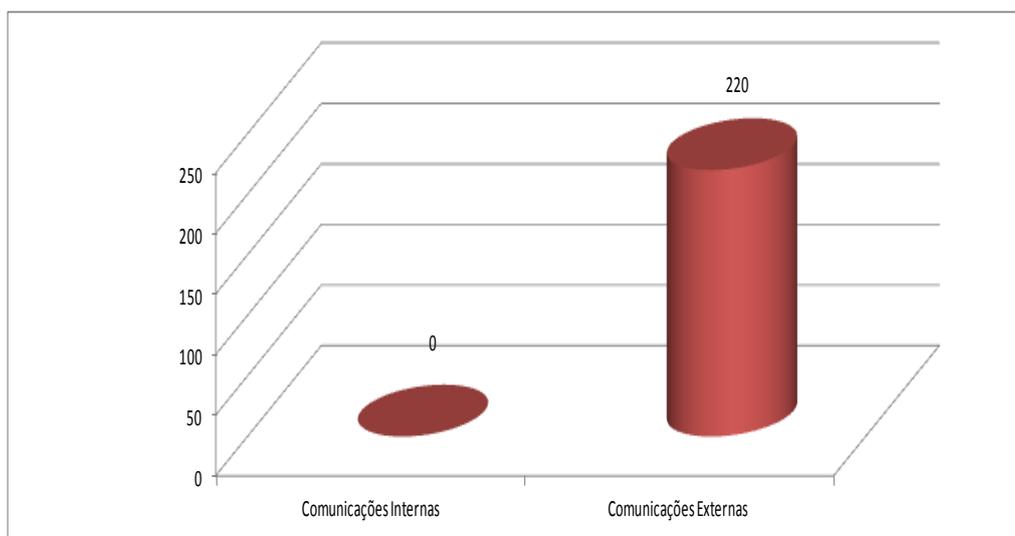


As comunicações provenientes de municípios de outros Estados da Federação foram as seguintes:

Distrito Federal (DF)	2
Mato Grosso (MT)	1
Paraná (PR)	6
São Paulo (SP)	3
Total...	12

2.7 – Gráfico 7 – Comunicações por Origem

Neste trimestre as 220 comunicações registradas foram de origem externa, conforme visualizado no gráfico abaixo:



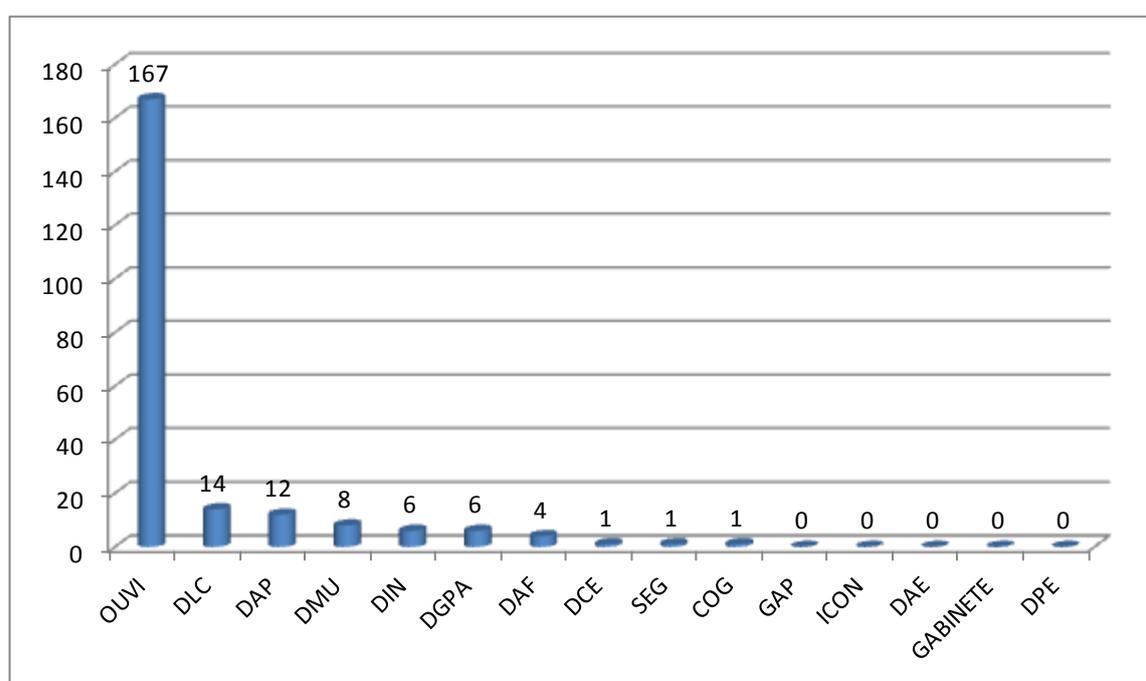
Dado curioso é que desde o início das atividades da Ouvidoria, em junho de 2009, somente 04 (quatro) comunicações foram provenientes do público interno do Tribunal de Contas, num total de 2791 recebidas.

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 e mantendo a diretriz de oferecimento de resposta o mais breve possível ao cidadão.

3 – CONCLUSÃO

Não obstante os números registrados no período, a Ouvidoria do TCE-SC prossegue na busca rumo ao aperfeiçoamento de suas ações, procurando atender cada vez mais e melhor o cidadão.

Especificamente quanto às demandas fundamentadas na Lei de Acesso à Informação, em cujo período foram recebidas 20 comunicações, destacamos que em sua maioria foram respondidas no mesmo dia ou no dia seguinte, representando uma média de 4,85 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 / sic@tce.sc.gov.br