



Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo

Relatório de Atividades Exercício 2015



Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo

Excelentíssima Senhora Conselheira Presidente,

Com meus cumprimentos, submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência o Relatório de Atividades desta Ouvidoria no exercício de 2015.

São Paulo, 12 de janeiro de 2016

ABÍLIO AUGUSTO MARTINS
Ouvidor



Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo

1. Atendimentos

1.1. Quantitativo

A Ouvidoria registrou, no período de 13/04 a 16/12/2015, 1900 (um mil e novecentos) comunicações por meio eletrônico, 10 (dez) por telefone e 03 (três) presenciais, totalizando **1913 (um mil novecentos e treze) demandas¹**.

Destas, 1325 (um mil trezentos e vinte e cinco) foram cumpridas por via direta (69,26%), sem instrução prévia das áreas envolvidas.

Apenas 51 (cinquenta e uma) de nossas respostas foram replicadas pelos interessados, para maiores esclarecimentos (2,66%).

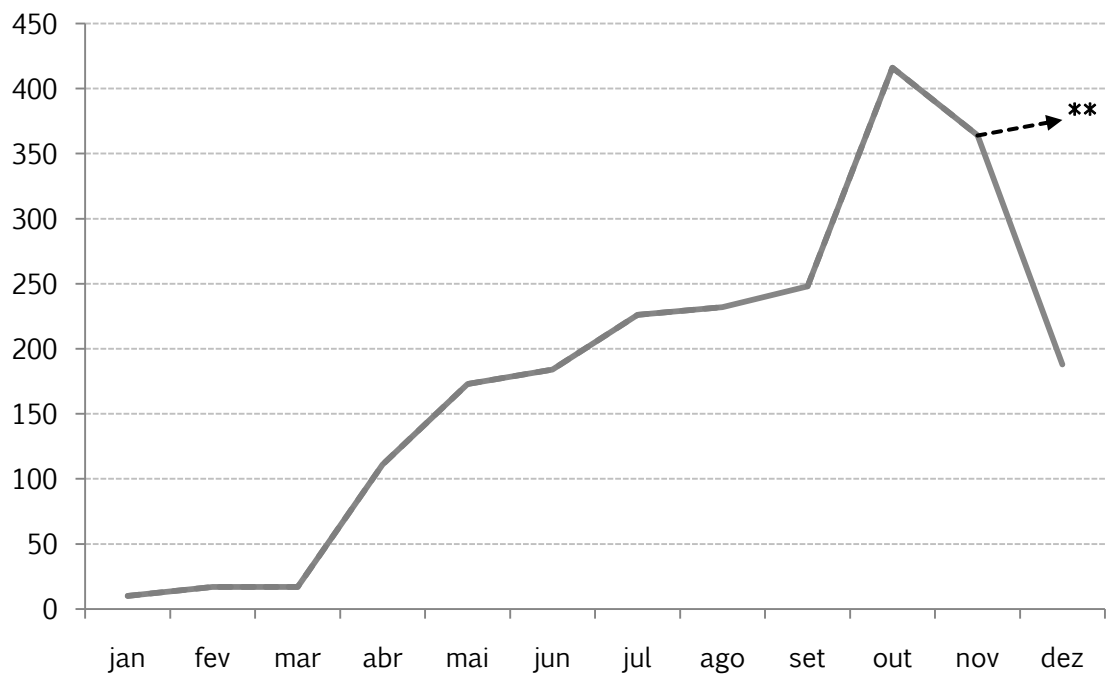
Por fim, ao se acrescentar 282 (duzentos e oitenta e dois) pedidos de acesso protocolados pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, contabilizamos o **montante global anual de 2151 atendimentos prestados no exercício de 2015** ou uma média de 268,87 por mês / 12,73 por dia útil².

¹ Restam excluídos deste número os suportes técnicos prestados pelos “Fale Conosco”: Audesp, Processo Eletrônico, IEGM e SISCOE, alheios aos nossos controles.

² Considerando-se apenas o período de 13/04 (início de nosso funcionamento) a 16/12/2015.

1.2. Demonstrativo Mensal

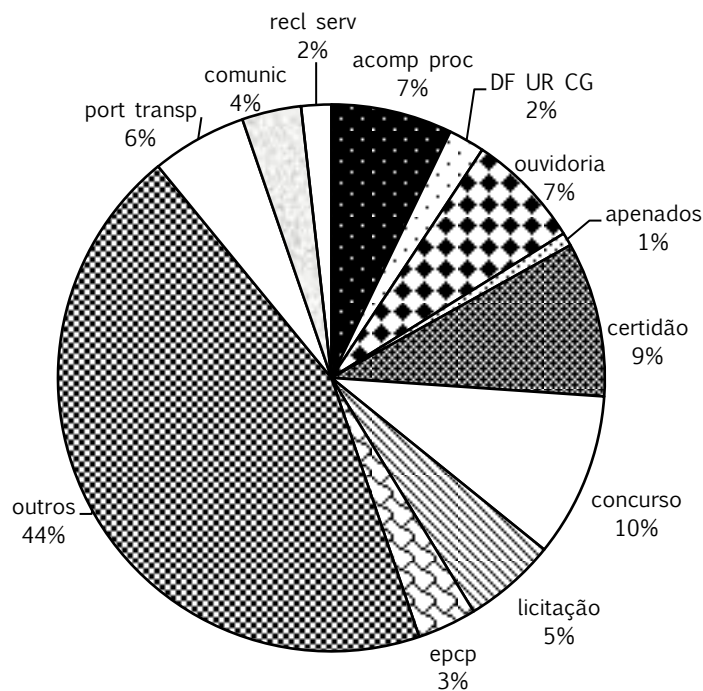
* incluindo os pedidos de acesso



	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
pedidos de acesso	10	17	17	26	33	32	35	26	26	29	18	13
outras demandas	---	---	---	94	140	152	191	206	222	387	346	175
total	10	17	17	120	173	184	226	232	248	416	364	188

** (.....▶) projeção de atendimentos para o mês de dezembro no período de trinta dias

1.3. Classificação das demandas*



Concursos	186
Certidão	175
Acomp Proc	137
Ouvidoria	131
Portal Transp	108
Licitacões	105
EPCP	67
Comunicação	67
DF UR CG	41
Recl Serv	34
Apenados	15
Outros	847

* Com base na classificação promovida pelo próprio interessado, no momento do protocolo da demanda.

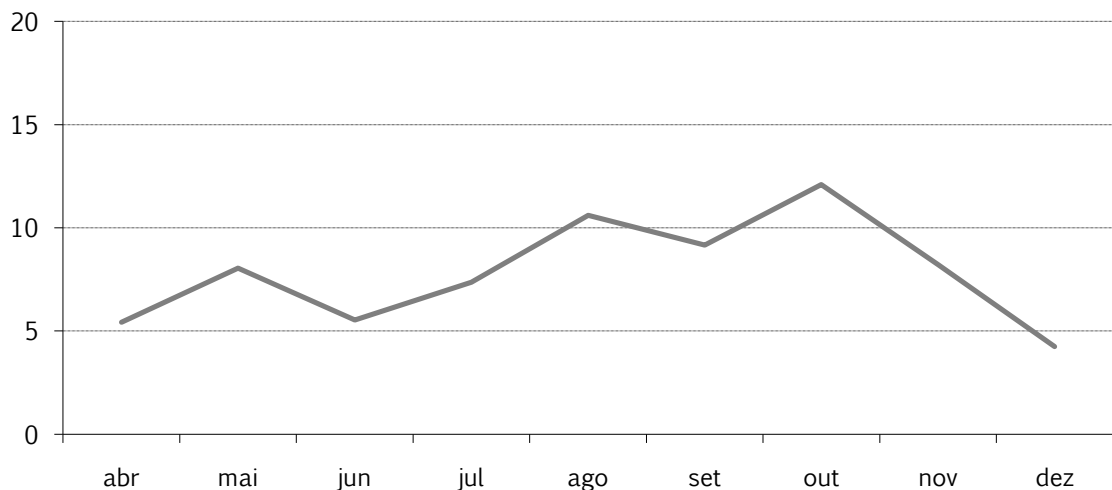
** Independentemente da nomenclatura escolhida, observa-se que as mensagens detêm, de fato, em sua maioria, a natureza de: esclarecimentos de dúvidas, pedidos de orientações, assessoramento e comunicados de possíveis irregularidades.

1.4. Prazo*

O prazo médio para atendimento no período de 13/04 a 16/12/2015 foi de **7,85 dias**, excluídos os pedidos de acesso, cujo prazo médio, apurado em relatório anual próprio, manteve-se em 4,17 dias.

Nota-se que não somente a quantidade de demandas, mas também seus objetos e respectivos procedimentos envolvidos afetam a agilidade na finalização dos atendimentos.

Vejam os a variação mensal ocorrida:



prazo médio	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
pedidos de acesso	5,15	6,33	3,43	3,71	3,31	4,19	4,45	2,24	1,85
outras demandas	5,42	8,05	5,53	7,37	10,61	9,16	12,09	8,22	4,24