



Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo

Relatório de Atividades
Exercício 2016



Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo

Excelentíssimo Senhor Conselheiro Presidente,

Nos termos do artigo 7º, inciso XVI, da Resolução nº 03/2015, submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência o Relatório de Atividades desta Ouvidoria no exercício de 2016.

São Paulo, 12 de janeiro de 2017

ANTONIO HEIFFIG JUNIOR
Ouvidor

Cumpre informar que, no período de 04/01 a 21/12/2016, esta Ouvidoria contabilizou o montante de **8285** (oito mil duzentos e oitenta e cinco) atendimentos¹ ou 690,41 por mês / 32,88 por dia útil (em média simples), sendo:

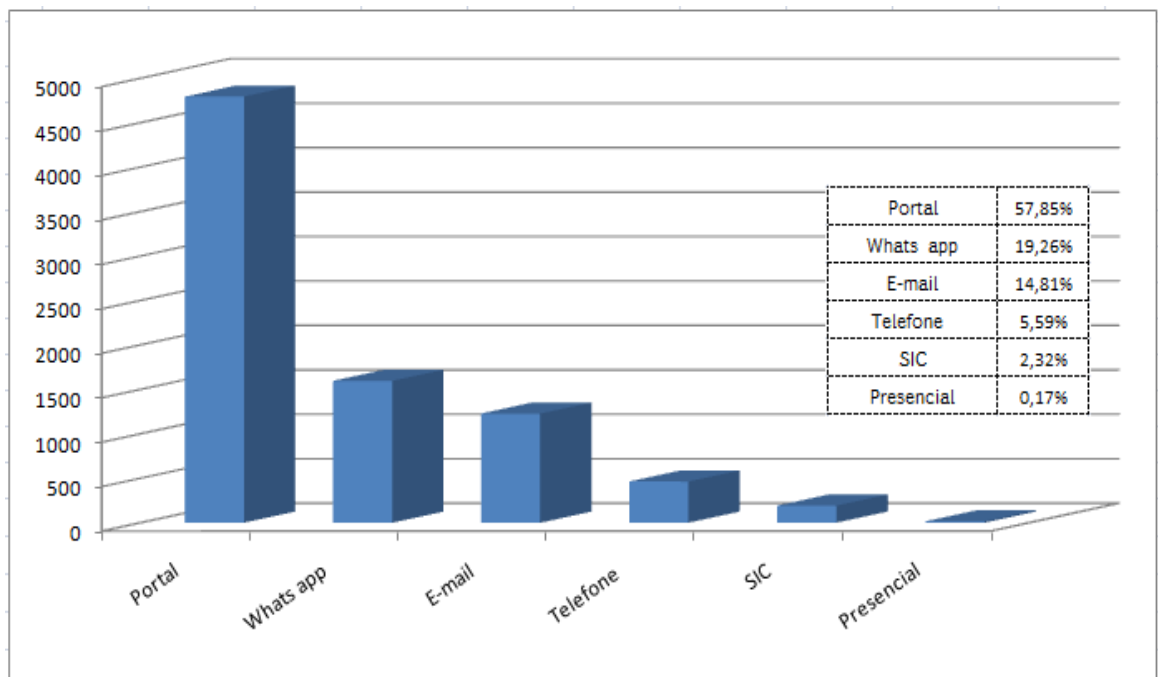
¹ Restam alheios aos nossos controles, os suportes técnicos prestados pelos "Fale Conosco": Audesp, Questionários, Sistemas diversos da fiscalização (em <https://www4.tce.sp.gov.br/chamados/>) e E-TCESP (em <https://www4.tce.sp.gov.br/etcesp/processo-eletronico>).



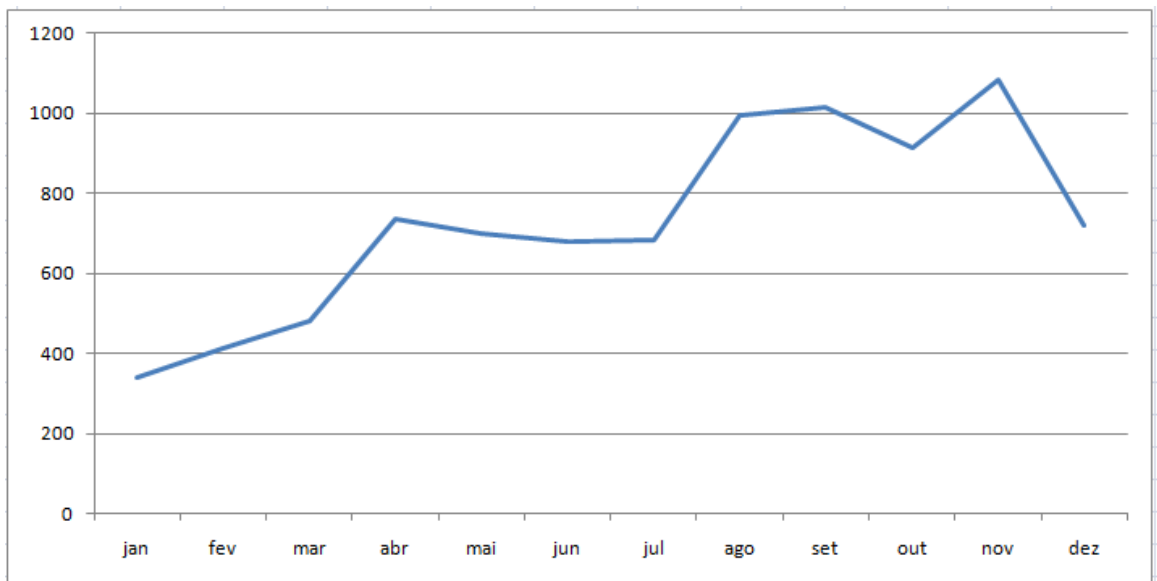
Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

- 4793 (quatro mil setecentos e noventa e três) no Portal da Ouvidoria “<https://www4.tce.sp.gov.br/ouvidoria/>”;
- 1596 (um mil quinhentos e noventa e seis) por “*whatsapp*” 11- 995087638;
- 1227 (um mil duzentos e vinte e sete) pelo e-mail “ouvidoria@tce.sp.gov.br”;
- 463 (quatrocentos e sessenta e três) pelos telefones: 0800 8007575 / 11 – 3292.3856 / 3292.3827;
- 192 (cento e noventa e dois) pedidos de acesso protocolados pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC em “<https://www4.tce.sp.gov.br/atendimento/>”;
- 14 (quatorze) presenciais.

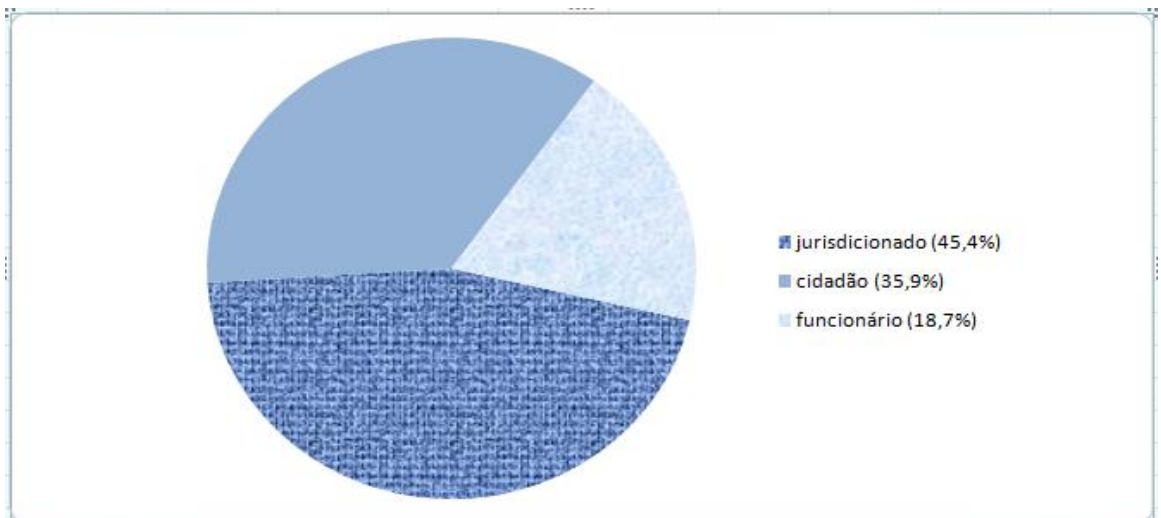
Para melhor e mais rápida visualização Seguem os gráficos
Quantitativo por canais



Demonstrativo Mensal

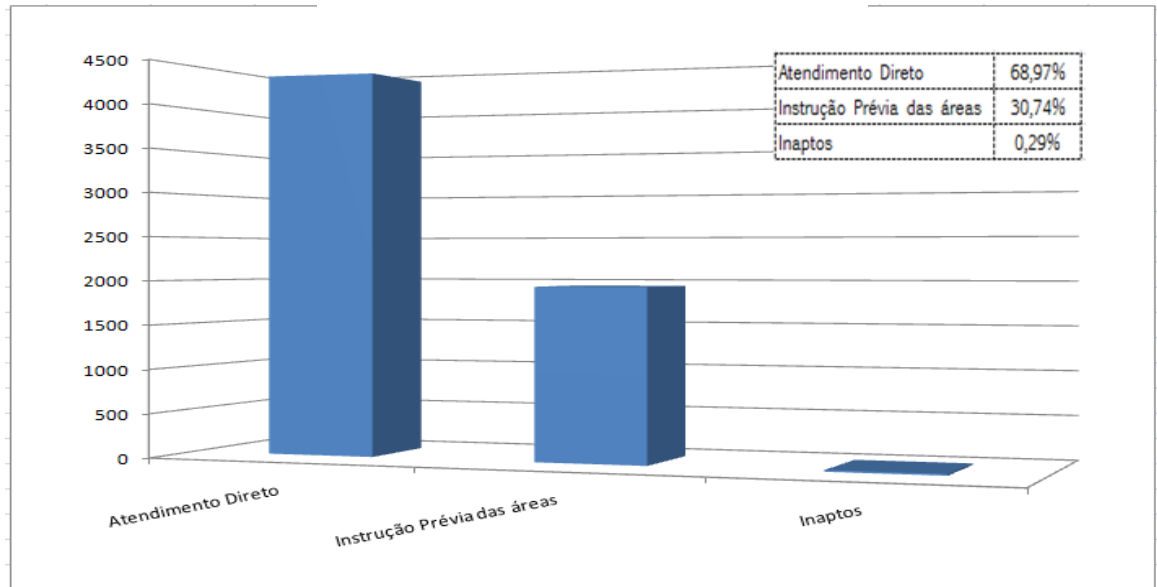


Público – cliente ²



² Considerando estritamente as demandas recebidas por “e-mail” e “Portal da Ouvidoria” (excluídos, portanto, os atendimentos presenciais, por telefone, “whatsapp” e SIC, os quais dispensam autoidentificação).

Trâmite ³



Classificação por Matéria ⁴

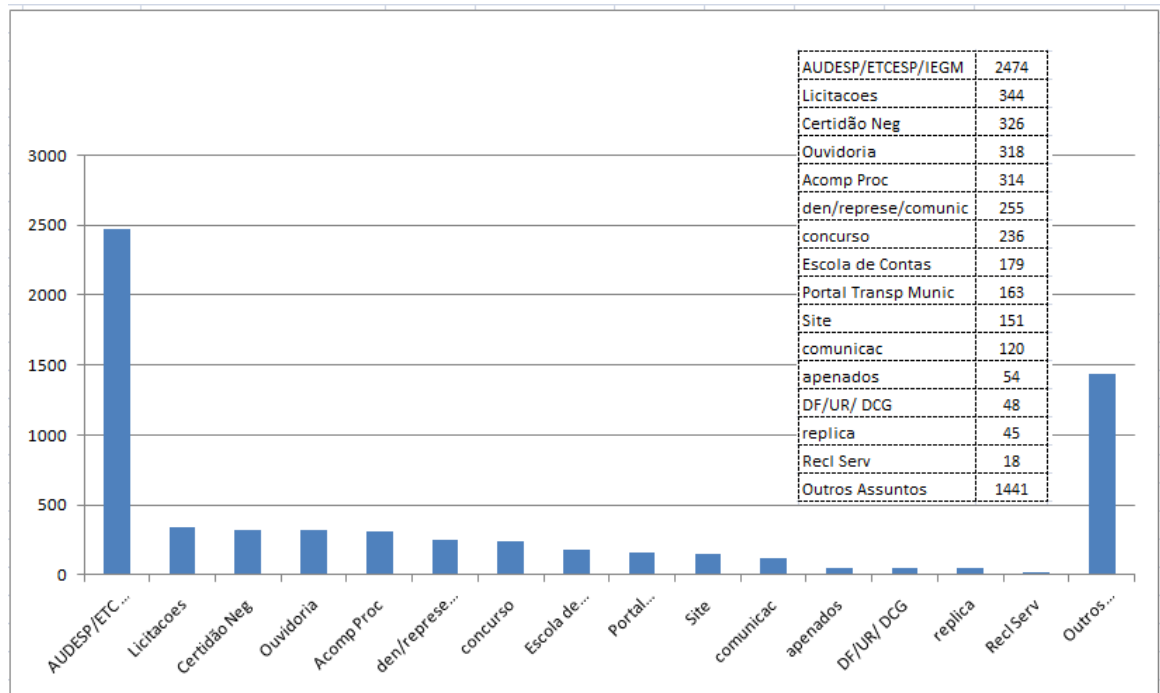
³ Ressalvados os pronto-atendimentos presenciais, por telefone e "whatsapp", em razão da natureza.

⁴ Com base na classificação promovida pelo próprio interessado, no momento do protocolo da demanda.



Tribunal de Contas

do Estado de São Paulo



Por oportuno, ressalvo que, na prática, as mensagens detêm, de fato (independentemente da nomenclatura adotada pelo autor), natureza de: esclarecimentos de dúvidas quanto à utilização dos sistemas aos jurisdicionados, comunicados de possíveis irregularidades, pedidos de assessoramento e orientações diversas.

O prazo médio para respostas às demandas postadas no “Portal da Ouvidoria” e por “e-mail”, no exercício de 2016, foi de **3,64 dias** (excluídos os pronto-atendimentos prestados por telefone, presencialmente, “whatsapp” e os pedidos de acesso⁵).

⁵ Cujo prazo médio, apurado em relatório anual próprio, manteve-se em 5,86 dias.

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

Vejamos a variação mensal ocorrida:

