

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL 2024



## OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO





## **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**2024**

### **CONSELHEIROS**

**RENATO MARTINS COSTA**  
Presidente

**ANTONIO ROQUE CITADINI**  
Vice-Presidente

**CRISTIANA DE CASTRO MORAES**  
Corregedora

**ROBSON MARINHO**

**DIMAS RAMALHO**

**SIDNEY ESTANISLAU BERALDO**

**MARCO AURÉLIO BERTAIOLLI**

**MAXWELL BORGES DE MOURA VIEIRA**

### **EXPEDIENTE**

**DAVID VIEIRA DA COSTA**  
Ouvidor

**MARIANA FREITAS DE CARVALHO FLÓRIO ROSA**  
Responsável pela Ouvidoria das Mulheres

**NATAN ALBUQUERQUE FREITAS**  
Chefe da Seção de Expediente da Ouvidoria

**MARCELO NUNES PACHECO DIAS**  
Assessor Técnico de Gabinete I

**DAPHNE DE ABREU SOUZA**  
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

**SONIA MARIA MOREIRA MIRANDA**  
Executiva Pública II

**ELIANE DA SILVA PEREIRA**  
Estagiária

## SUMÁRIO

Apresentação.....	5
Canais de atendimento.....	6
Manifestações.....	7
Manifestações da Ouvidoria.....	9
Tipos de manifestações.....	11
Solicitações.....	11
Reclamações.....	12
Sugestões.....	13
Elogios.....	14
Comunicações de possíveis irregularidades.....	14
Ouvidoria das Mulheres.....	16
Outros.....	17
Tratamentos das demandas.....	17
Chamados sem opção correspondente no sistema e reclassificados pela Ouvidoria.....	17
Orientação para abertura de chamado diretamente ao suporte técnico.....	19
Esclarecimento de que o TCESP não pratica assessoramento.....	19
Orientação para denúncia ou representação na forma regimental.....	20
Chamados abertos pelo(a) mesmo(a) usuário(a) versando sobre assunto idêntico.....	21
Chamados arquivados por falta de informações.....	21
Chamados contendo Publicidades/Mensagens Automáticas.....	22
Manifestações que exigiram consulta a outros setores.....	23
Manifestações encaminhadas à fiscalização para conhecimento e anotações.....	25
Origem das manifestações.....	28
Tempo de resposta.....	29
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.....	29
Outras formas de atendimento.....	29
Atendimento Presencial.....	29
Caixas de Coleta.....	30
Atendimento Postal.....	30
Ligação Gratuita 0800.....	30
WhatsApp.....	31
Aplicativo “Portal TCESP”.....	31
Atividades relacionadas à Ouvidoria.....	32
Estruturação da Ouvidoria.....	32

Reorganização da página da Ouvidoria .....	32
Instituição do Núcleo de Acolhimento.....	33
Inauguração da Sala de Acolhimento.....	34
Ouvidoria do TCESP e relações interinstitucionais .....	35
Apresentação de Painel do evento “Semana da Mulher” realizado no Tribunal de Contas do Estado da Bahia.....	35
Participação na abertura do Canal de Ética da Associação dos Funcionário Públicos do Estado de São Paulo – AFPESP.....	36
Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCCO 2024.....	36
Visita da Conselheira Ouvidora do Tribunal de Contas do Estado do Ceará .....	37
Reunião com a Fundação Casa.....	37
Participação em Homenagem à Maria da Penha.....	37
Visita do Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná .....	38
Eventos e campanhas .....	38
Organização e Participação no evento “Saúde Mental da Mulher” do TCE-SP .....	38
Realização do evento “Corregedoria Day” .....	39
Organização e Participação no evento “Introdução à Comunicação Não Violenta” do TCE-SP .....	40
Capacitação .....	41
Participação na 1ª Semana de Prevenção ao Assédio na Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo.....	41
Participação no “Seminário de Capacitação para enfrentamento à Violência Doméstica, Familiar e de Gênero” .....	41
Participação no “1º Simpósio sobre Assédio no Serviço Público”.....	42
Participação no evento “Empatia e Diversidade no Serviço Público” .....	42
Participação na “Brigada de Emergência em Saúde Mental” .....	43
Participação no evento Seminário Nacional de Ouvidoria RENOUV.....	43
Conclusão.....	44

## **Apresentação**

O presente documento decorre do artigo 6º, inciso XI, da Resolução nº 19/2023, que estabelece, dentre as atribuições da Ouvidoria, a apresentação de relatório anual de suas atividades desenvolvidas à Presidência.

O relatório traz informações dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, a evolução dos números de chamados, os tipos de manifestações, os encaminhamentos efetuados e as respostas ofertadas às manifestações dos(as) usuários(as). Tais manifestações são registradas no Sistema de Chamados do TCESP, efetuadas por meio de seus canais, indicados no portal da Ouvidoria<sup>1</sup>.

Traz, ainda, outras atividades realizadas ou relacionadas à Ouvidoria no ano de 2024.

---

<sup>1</sup> <https://www.tce.sp.gov.br/ouvidoria>

## Canais de atendimento

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo pode ser acessada por meio do Sistema de Chamados, e-mails da Ouvidoria, telefone 0800-8007575, WhatsApp, aplicativo “Portal TCESP”, via postal, presencialmente e, ainda, pelas caixas de coleta instaladas nas dependências do Tribunal de Contas.

A Seção de **Expediente da Ouvidoria** recebe as comunicações de possíveis irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias de atos que possam configurar assédio moral, assédio sexual, discriminação e/ou descumprimento ao Código de Ética dos Servidores do TCESP, nos termos estabelecidos no art. 7º da Resolução nº 19/2023.

O **SIC** (Serviço de Informações ao Cidadão) recebe as manifestações relacionadas aos procedimentos e formas de acesso às informações, na opção “SIC” no Sistema de Chamados, e são tratadas nos moldes estabelecidos no art. 8º da Resolução nº 19/2023 e demais legislações pertinentes.

A **Ouvidoria das Mulheres** recebe manifestações relativas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher, por meio do Sistema de Chamados próprio na opção “*Ouvidoria da Mulheres*”, pelo ramal específico, e-mail da Ouvidoria da Mulheres, presencialmente, e, ainda, pelos demais canais de atendimento da Ouvidoria, atuando com autonomia e sigilo quanto ao seu processamento, nos termos estabelecidos no artigo 9º, § 2º, da Resolução nº 19/2023.

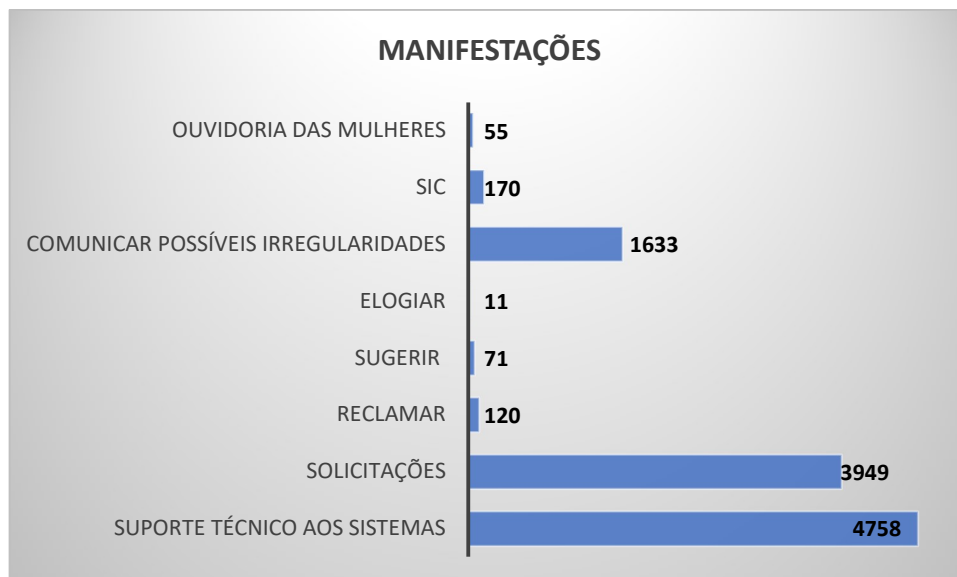
As manifestações recebidas por telefone, WhatsApp, via postal ou presencialmente são, quando a situação assim reclamar, registradas no referido Sistema de Chamados pela própria Ouvidoria para o devido atendimento.

## Manifestações

O(a) usuário(a), ao preencher o formulário para abrir um chamado no sistema de protocolo na página eletrônica da Ouvidoria, opta pelo tipo de manifestação que deseja registrar, sendo oito opções a sua escolha:

1. Solicitar
2. Reclamar
3. Sugerir
4. Elogiar
5. Comunicar Possíveis Irregularidades
6. SIC
7. Ouvidoria das Mulheres
8. Denunciar Assédio e Discriminação

No período foram registradas **10767** manifestações, divididas nos seguintes tópicos:



<b>Tipos de demandas</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>2024</b>
Suporte técnico aos Sistemas*	1714	1621	1423	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	<b>4758</b>
Solicitações	320	312	334	459	379	354	389	325	293	330	291	163	<b>3949</b>
Reclamar	31	11	11	6	12	9	5	6	14	11	3	1	<b>120</b>
Sugerir	3	7	4	17	8	5	6	8	5	3	3	2	<b>71</b>
Elogiar	0	1	0	2	2	1	1	1	0	3	0	0	<b>11</b>
Comunicar Possíveis Irregularidades	147	168	114	161	164	133	111	110	158	131	154	82	<b>1633</b>
SIC	11	11	9	15	12	12	22	28	12	22	10	6	<b>170</b>
Ouvidoria das mulheres	0	2	2	3	5	2	8	7	8	13	5	0	<b>55</b>
<b>Total</b>	<b>2226</b>	<b>2133</b>	<b>1897</b>	<b>663</b>	<b>582</b>	<b>516</b>	<b>542</b>	<b>485</b>	<b>490</b>	<b>513</b>	<b>466</b>	<b>254</b>	<b>10767</b>

\*A partir de abril, os dados de "Suporte Técnico aos Sistemas" não são mais contabilizados pela Ouvidoria, sendo tratados diretamente pelos setores técnicos competentes.

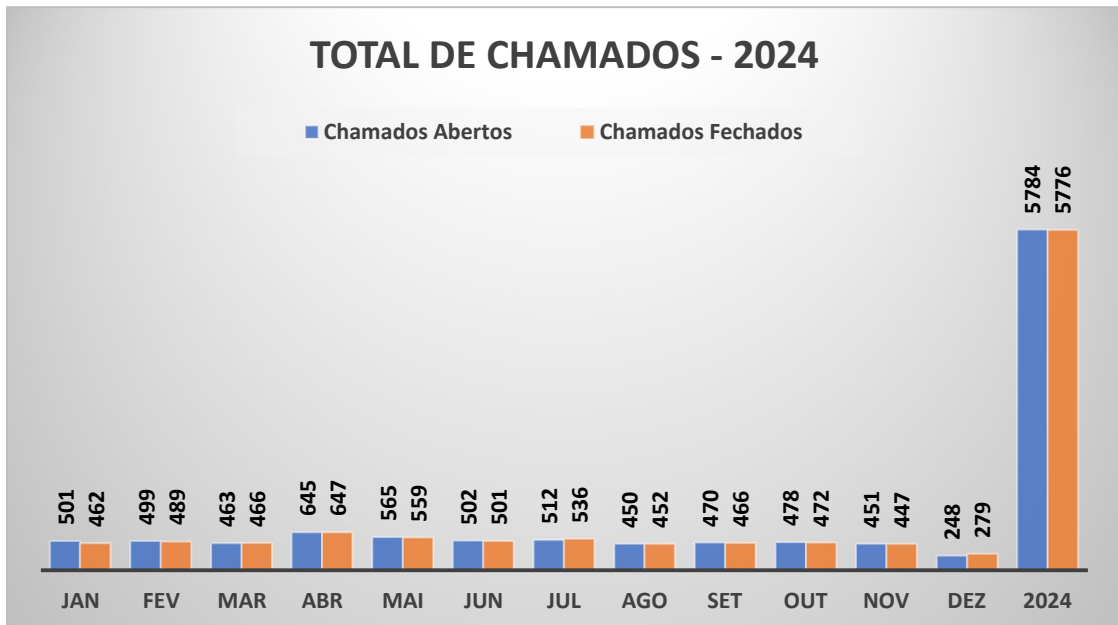
As manifestações relacionadas ao SIC e à Ouvidoria das Mulheres são tratadas diretamente pelas equipes dos respectivos canais.

Já as demais opções do Sistema de Chamados ("Solicitar", "Reclamar", "Sugerir", "Elogiar", "Comunicar Possíveis Irregularidades" e "Denunciar assédio e/ou discriminação") são direcionadas ao Expediente da Ouvidoria para a abordagem e tratamento cabível.



## Manifestações da Ouvidoria<sup>2</sup>

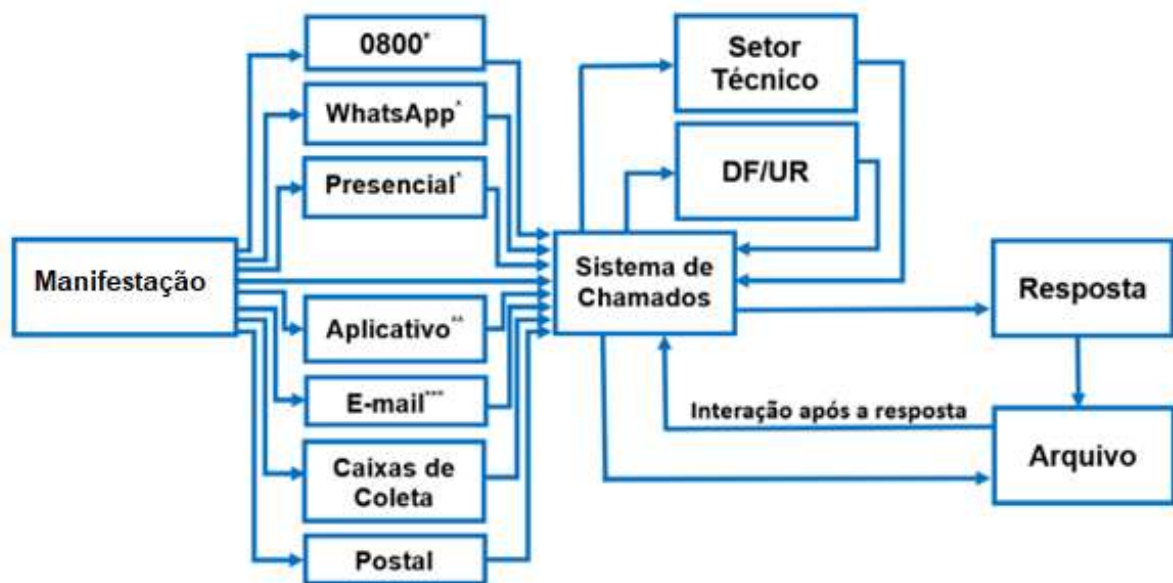
No ano de 2024 foram abertos 5784 novos chamados e encerrados 5776.



Em relação ao ano de 2023, houve um aumento de 27,77% (de 4527 para 5784) no número de chamados abertos e 28,13% de chamados respondidos (de 4508 para 5776).

<sup>2</sup> Referentes às opções atendidas pelo Expediente da Ouvidoria: "Tirar dúvidas", "Reclamar", "Sugerir", "Elogiar" e "Comunicar Possíveis Irregularidades" e "denúncias de assédio e/ou discriminação".

As manifestações obedecem ao seguinte fluxo:



\* Os contatos realizados com a Ouvidoria pelo 0800, WhatsApp e de forma presencial só são registrados no Sistema de Chamados quando o cidadão manifestar interesse.

\*\* Aplicativo "Portal TCESP", compatível com smartphones e tablets, disponibiliza os principais serviços oferecidos pelo TCESP aos cidadãos e aos jurisdicionados. As manifestações direcionadas à Ouvidoria encaminhadas por meio do aplicativo geram protocolos no sistema de chamados da Ouvidoria.

\*\*\* Os e-mails enviados para [ouvidoria@tce.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sp.gov.br) geram automaticamente protocolos no Sistema de Chamados da Ouvidoria.

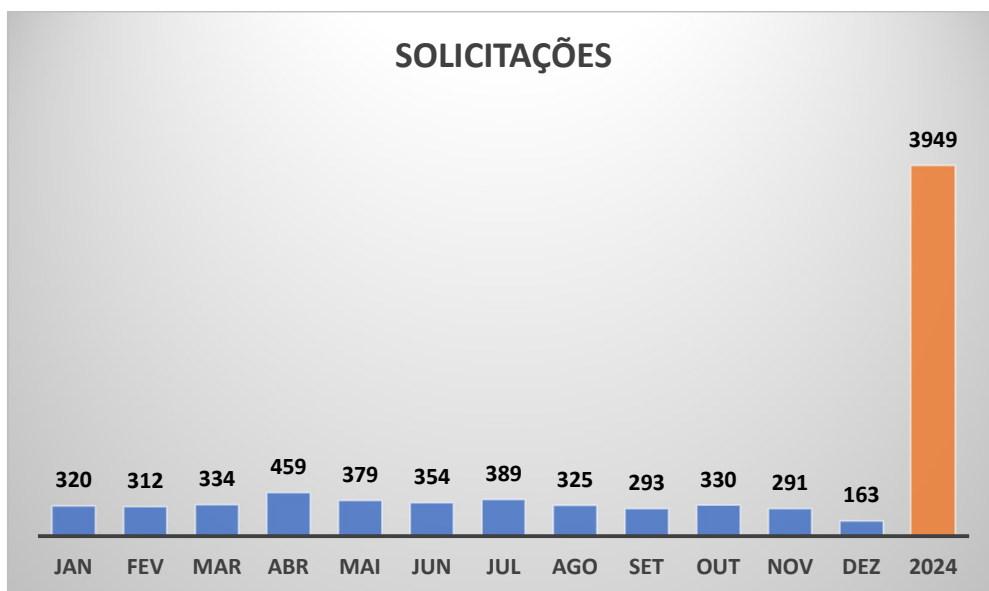
## Tipos de manifestações

No Sistema de Chamados o(a) usuário(a) selecionou o tipo de demanda que deseja protocolizar. Entretanto, ocorreram situações em que o tipo selecionado não correspondia à demanda apresentada.

Como forma de eliminar essa distorção, adotou-se, a partir de abril de 2023, sistema próprio de controle dos chamados, tornando os dados mais fidedignos por meio da análise no conteúdo do chamado, adequando-os aos tipos já existentes no sistema.

### Solicitações

Foram recebidas **3949** manifestações sobre dúvidas de diversas naturezas, que foram classificadas de acordo com o encaminhamento dado pela Ouvidoria constando do sistema as seguintes opções classificadas.



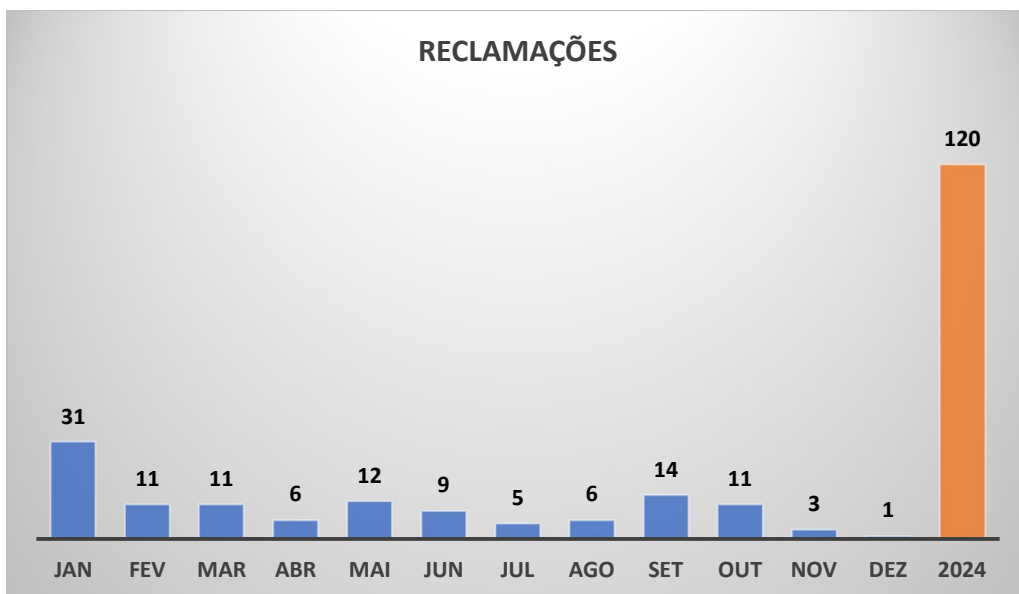
Solicitações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Orientação ou Esclarecimento	78	66	86	98	63	61	45	68	62	37	49	27	740
Certidão Negativa	14	11	15	15	16	13	23	17	14	12	11	10	171
Acompanhamento Processual	7	8	19	15	19	16	14	8	6	11	13	6	142
Concursos	4	0	0	1	3	3	1	1	0	4	2	0	19
Manifestações abertas pelo mesmo solicitante sobre assunto idêntico*	10	3	10	19	15	6	6	3	6	11	9	1	99
Arquivadas por falta de informações**	5	8	2	12	7	5	6	4	5	4	1	2	61
Outros	202	216	202	299	256	250	294	224	200	251	206	117	2717
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>312</b>	<b>334</b>	<b>459</b>	<b>379</b>	<b>354</b>	<b>389</b>	<b>325</b>	<b>293</b>	<b>330</b>	<b>291</b>	<b>163</b>	<b>3949</b>

\* Nos chamados abertos pelo mesmo interessado e referentes a igual assunto, arquiva-se, de plano, o chamado idêntico, aberto por último, informando ao interessado que a resposta será enviada por meio do chamado principal.

\*\* São arquivadas as manifestações superficiais, genéricas ou evasivas, quando não atendido, pelo interessado, no prazo previsto de 10 dias, o pedido de complementação feito pela Ouvidoria.

## Reclamações

Foram recebidas **120** reclamações, classificadas pela Ouvidoria da seguinte forma:



Reclamações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Sistemas do TCESP	23	9	4		6	7	2	5	12	5	2	1	76
Áreas do TCESP	4	0	4	3	3	2	1	1		2	1	0	21

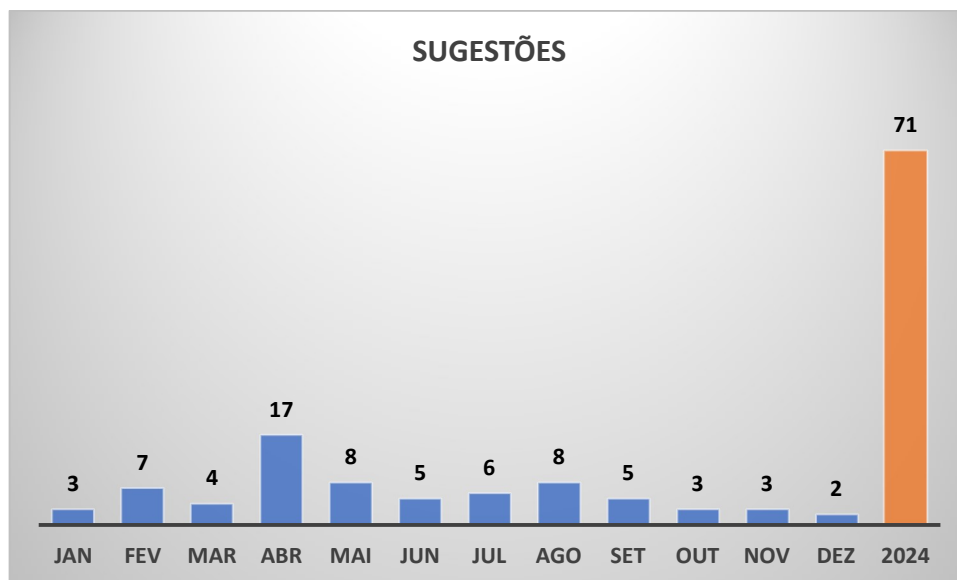
Servidor do TCESP	0	1	3	2	1	0	1	0	1	1	0	0	10
Arquivadas por falta de informações*	2	1	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	8
Chamados abertos pelo mesmo reclamante sobre assunto idêntico**	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	5
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>120</b>

\* Nos chamados abertos pelo mesmo interessado e referentes a igual assunto, arquiva-se, de plano, o chamado idêntico, aberto por último, informando ao interessado que a resposta será enviada por meio do chamado principal.

\*\* São arquivadas as manifestações superficiais, genéricas ou evasivas, quando não atendido, pelo interessado, no prazo previsto de 10 dias, o pedido de complementação feito pela Ouvidoria.

## Sugestões

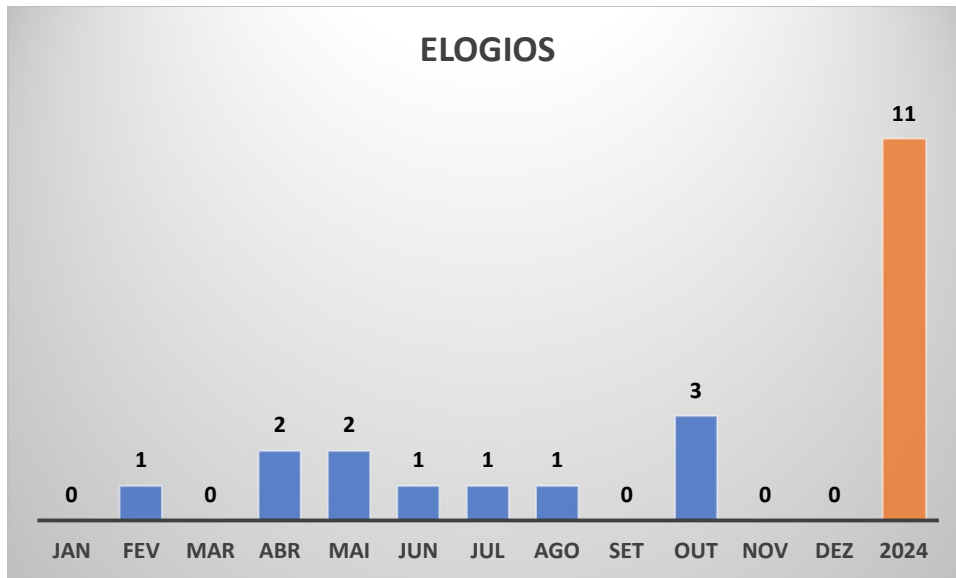
Foram recebidas **71** sugestões, referentes aos seguintes setores ou assuntos:



Sugestões	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Áreas do TCESP	1	5	2	7	3	3	2	4	2	2	1	0	32
Sistemas do TCESP	2	2	2	10	5	2	4	4	3	1	2	2	39
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>71</b>

## Elogios

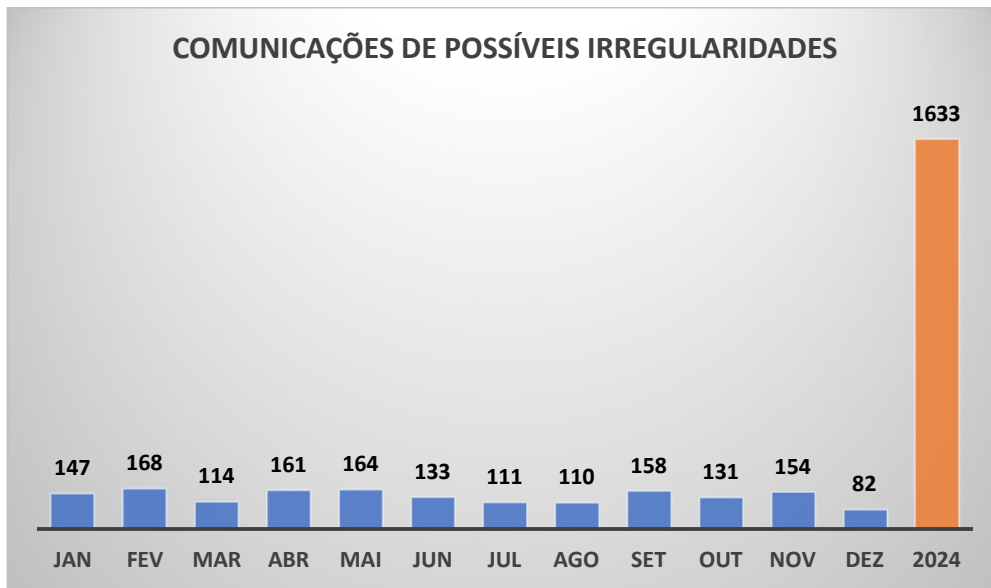
Foram recebidos **11** elogios:



Elogios	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Áreas do TCESP	0	1	0	2	1	0	0	1	0	2	0	0	7
Sistemas do TCESP				0	1	1	1	0	0	1	0	0	4
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

## Comunicações de possíveis irregularidades

Foram recebidas **1633** comunicações de possíveis irregularidades, classificadas pela Ouvidoria, divididas nas seguintes opções:



Comunicações de Possíveis Irregularidades	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Prefeitura Municipal, Câmara de Vereadores ou órgãos municipais	81	91	83	121	120	102	85	84	92	89	116	65	1129
Licitação ou contrato*	32	26	9	6	1	1	0	0	0	0	0	0	75
Concursos públicos ou processos seletivos*	8	14	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	32
Chamados abertos pelo mesmo denunciante com idêntico assunto**	7	17	4	11	15	9	6	8	49	24	20	3	173
Governo do Estado, Assembleia Legislativa ou órgãos estaduais	6	17	5	8	12	13	14	14	9	11	13	7	129
Arquivadas por falta de informações***	9	2	3	9	14	8	3	3	6	6	3	5	71
Terceiro Setor	4	0	1	5	2	0	2	1	0	1	2	2	20
Outros	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	4
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>168</b>	<b>114</b>	<b>161</b>	<b>164</b>	<b>133</b>	<b>111</b>	<b>110</b>	<b>158</b>	<b>131</b>	<b>154</b>	<b>82</b>	<b>1633</b>

\*A partir de julho, visando ser mais objetiva, a classificação passou a ser realizada focando no órgão reclamado.

\*\* Nos chamados abertos pelo mesmo interessado e referentes a igual assunto, arquiva-se, de plano, o chamado idêntico, aberto por último, informando ao denunciante que a resposta será enviada por meio do chamado principal.

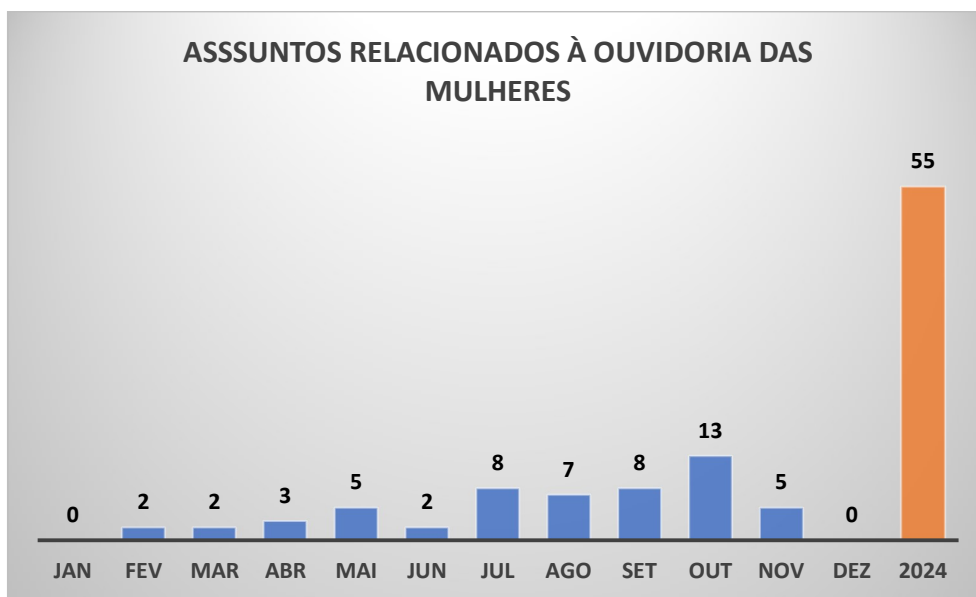
\*\*\* São arquivadas as manifestações superficiais, genéricas ou evasivas, quando não atendido, pelo interessado, no prazo previsto de 10 dias, o pedido de complementação feito pela Ouvidoria

## Ouvidoria das Mulheres

Durante o ano de 2024 a Ouvidoria das Mulheres registrou **55** atendimentos.

À Ouvidoria das Mulheres cabe o atendimento de dúvidas, sugestões, denúncias, reclamações e o compartilhamento de boas práticas relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina e combate à violência contra as mulheres. Dependendo da situação, diversos atendimentos podem ser originados a partir de uma única demanda.

Outras manifestações inicialmente recebidas na Ouvidoria da Mulheres, mas que tratavam de assuntos que não faziam parte do seu escopo, foram direcionadas ao Expediente da Ouvidoria e contabilizadas em outras classificações. Manifestações que tratavam de assuntos do escopo da Ouvidoria das Mulheres e do Expediente da Ouvidoria, foram atendidas em conjunto, sendo incluídas no quantitativo geral da Ouvidoria.



Manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Ouvidoria das mulheres	0	2	2	3	5	2	8	7	8	13	5	0	55



## Outros

Foram recebidos e respondidos **50** chamados encaminhados por outros setores. Cabe lembrar que, para efeitos de contagem, esses chamados já foram computados no quantitativo geral supramencionado, uma vez que tiveram classificação própria da Ouvidoria, conforme os seguintes tipos:

Ouvidoria	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Solicitações	6	4	3	6	1	2	8	2	1	0	1	4	38
Comunicações de possíveis irregularidades	1	1	1	0	2	0	2	0	0	0	3	1	11
Sugestões										0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>50</b>

## Tratamentos das demandas

### Chamados sem opção correspondente no sistema e reclassificados pela Ouvidoria

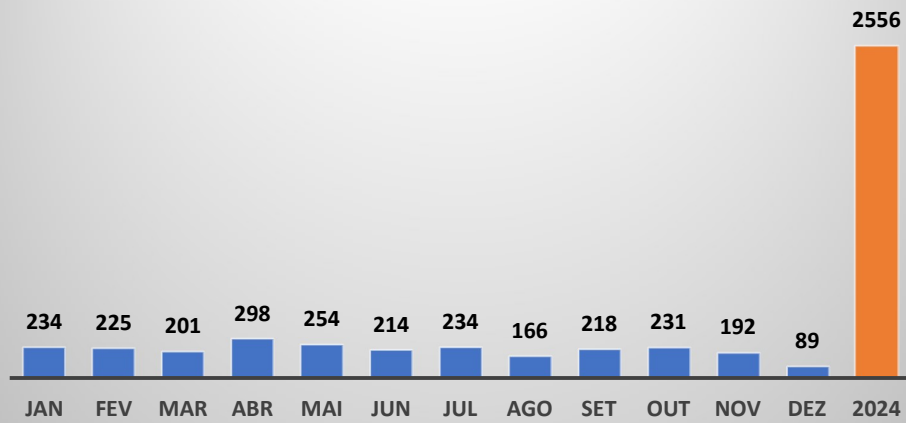
Embora o Sistema de Chamados permita que o(a) usuário(a) escolha o tipo de demanda, existem casos em que o conteúdo do chamado não corresponde à nenhuma das opções constantes do sistema.

Assim, para evitar distorções, a Ouvidoria promoveu uma reclassificação para tornar mais real a representação dos dados.

As citadas manifestações dizem respeito a dúvidas relacionadas a suporte técnico de sistemas, questões semelhantes a pedidos de assessoramento, chamados abertos pelo(a) mesmo(a) usuário(a) com assuntos idênticos e chamados arquivados por falta de informações necessárias ao prosseguimento da demanda. Essas manifestações são respondidas diretamente aos(às) usuários(as).

Em 2024, houve **2556** chamados dessa natureza, assim reclassificados:

**CHAMADOS SEM OPÇÃO CORRESPONDENTE NO SISTEMA E RECLASSIFICADOS PELA OUVIDORIA**

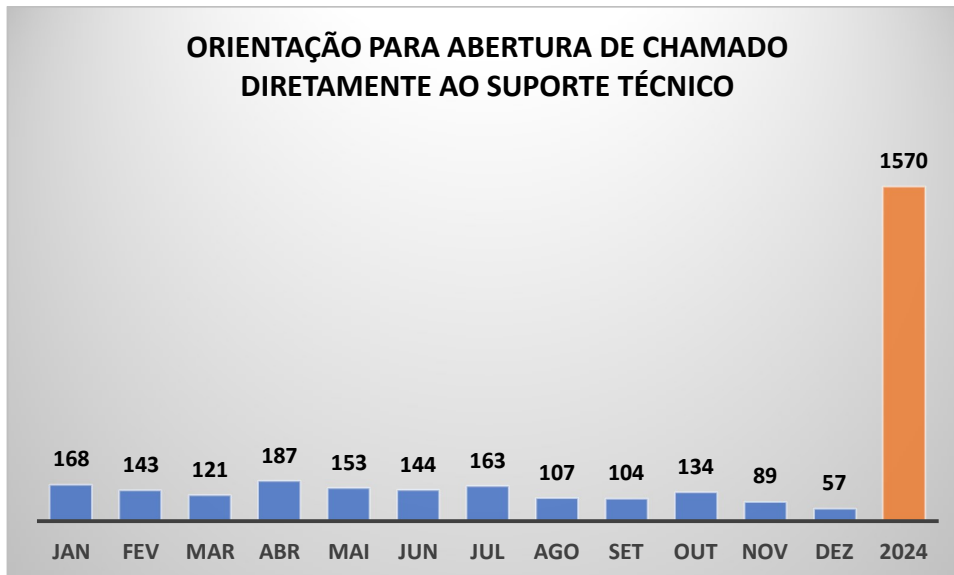


<b>Chamados sem opção correspondente no sistema e reclassificados pela Ouvidoria</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>2024</b>
Orientação para abertura de chamado diretamente ao suporte técnico	168	143	121	187	153	144	163	107	104	134	89	57	1570
Esclarecimento de que o TCESP não pratica assessoramento	27	33	42	36	27	21	25	20	28	26	38	7	330
Chamados abertos pelo mesmo denunciante com idêntico assunto	19	20	14	30	30	15	12	11	56	36	29	4	276
Orientação para denúncia ou representação na forma regimental	3	11	18	22	23	13	9	7	11	12	4	7	140
Arquivadas por falta de informações	16	11	5	16	18	18	19	14	12	15	29	14	187
Publicidade/Mensagens automáticas	1	7	1	7	3	3	6	7	7	8	3	0	53
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>225</b>	<b>201</b>	<b>298</b>	<b>254</b>	<b>214</b>	<b>234</b>	<b>166</b>	<b>218</b>	<b>231</b>	<b>192</b>	<b>89</b>	<b>2556</b>

### **Orientação para abertura de chamado diretamente ao suporte técnico**

Manifestações sobre dúvidas ou solicitações de ordem técnica, quando encaminhadas à Ouvidoria, foram orientadas para que novo chamado fosse aberto na opção “Suporte Técnico aos Sistemas”.

Todas as respostas nesta categoria são acompanhadas das necessárias explicações e ilustrações para melhor compreensão do interessado, facilitando a execução do procedimento sugerido.



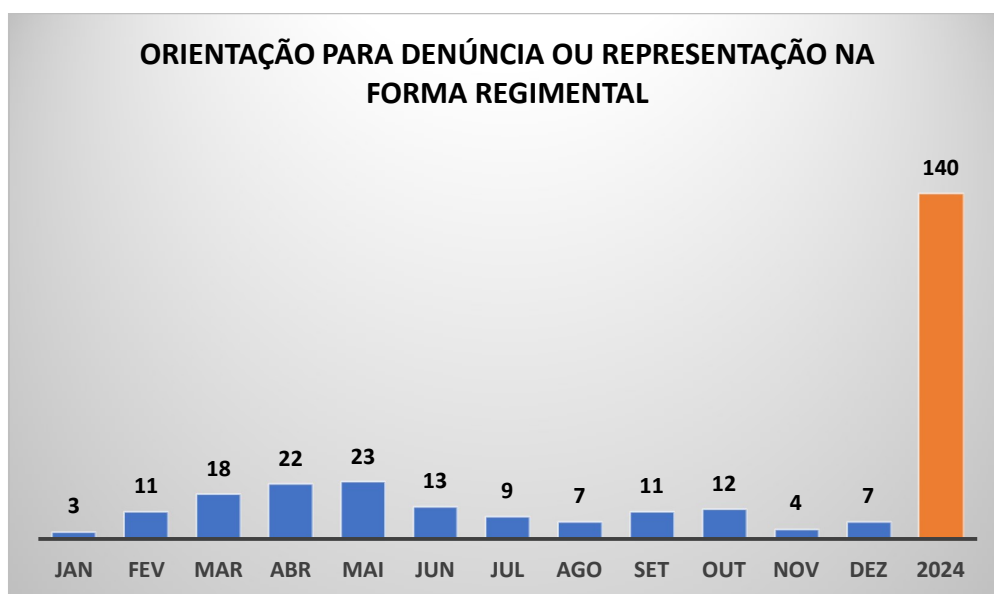
### **Esclarecimento de que o TCESP não pratica assessoramento**

Consultas acerca de casos concretos ou práticas administrativas sujeitas à fiscalização futura desta Corte receberam respostas esclarecendo sobre a impossibilidade deste Tribunal de Contas prestar atividades análogas a assessoramento jurídico, uma vez que extrapolaria os limites do seu Regimento Interno. Não obstante, o(a) usuário(a) é orientando(a) sobre as formas legalmente autorizadas para sanar tais manifestações.



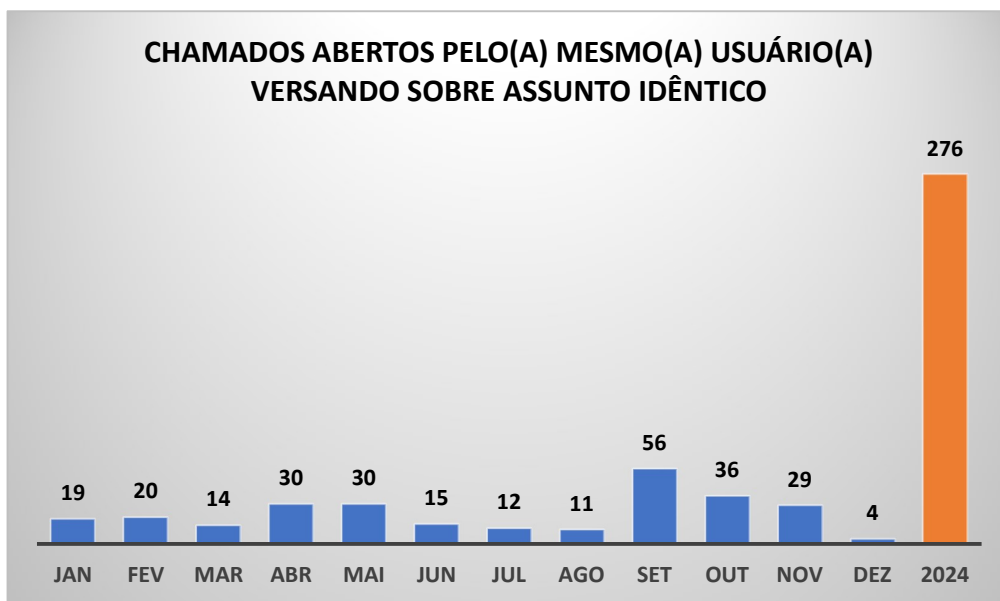
### **Orientação para denúncia ou representação na forma regimental**

Os interessados que tentaram protocolar denúncias ou representações por meio da Ouvidoria foram orientados dos procedimentos adequados para denúncia ou representação na forma regimental.



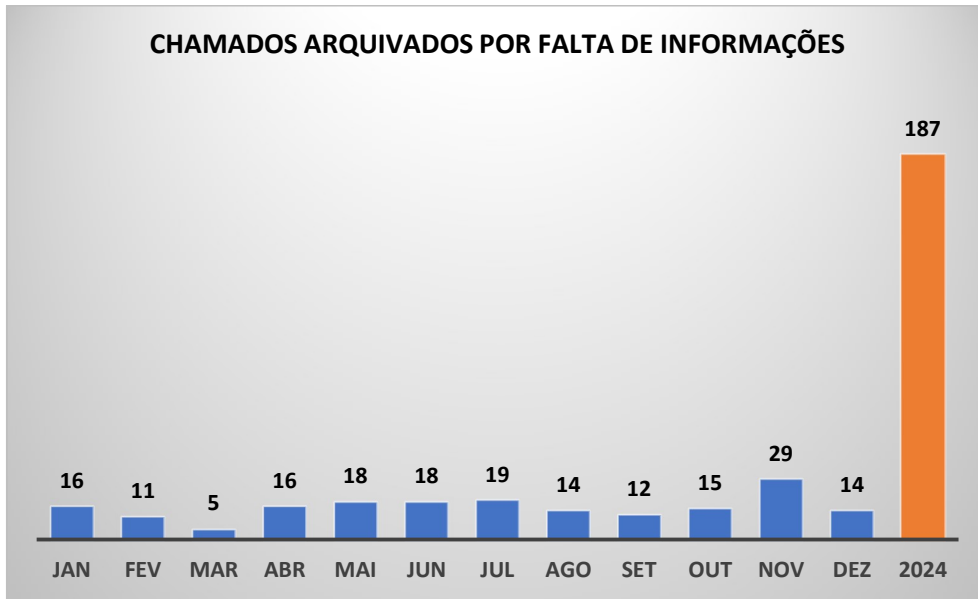
### **Chamados abertos pelo(a) mesmo(a) usuário(a) versando sobre assunto idêntico**

São manifestações abertas por um(a) único(a) usuário(a) e referentes a um mesmo assunto. Nesses casos, a Ouvidoria arquiva de plano o chamado aberto posteriormente, informando ao usuário que a resposta será fornecida por meio do chamado principal (aberto anteriormente).



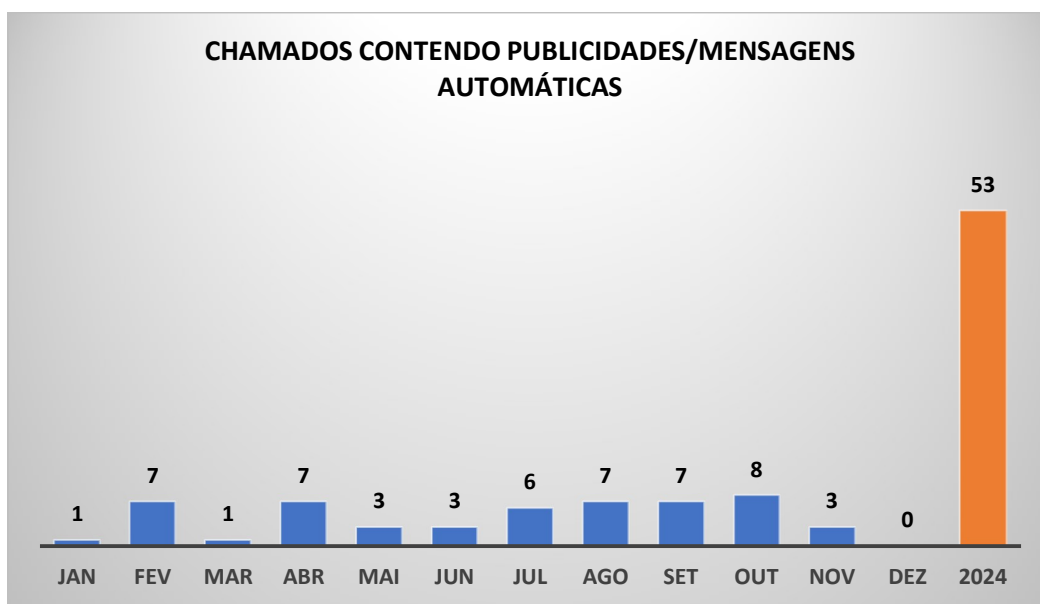
### **Chamados arquivados por falta de informações**

Nas manifestações superficiais, genéricas ou evasivas, a Ouvidoria solicita ao(à) autor(a) que complemente sua manifestação no prazo de 10 (dez) dias. Caso as informações solicitadas não sejam apresentadas, a demanda é arquivada.



### Chamados contendo Publicidades/Mensagens Automáticas

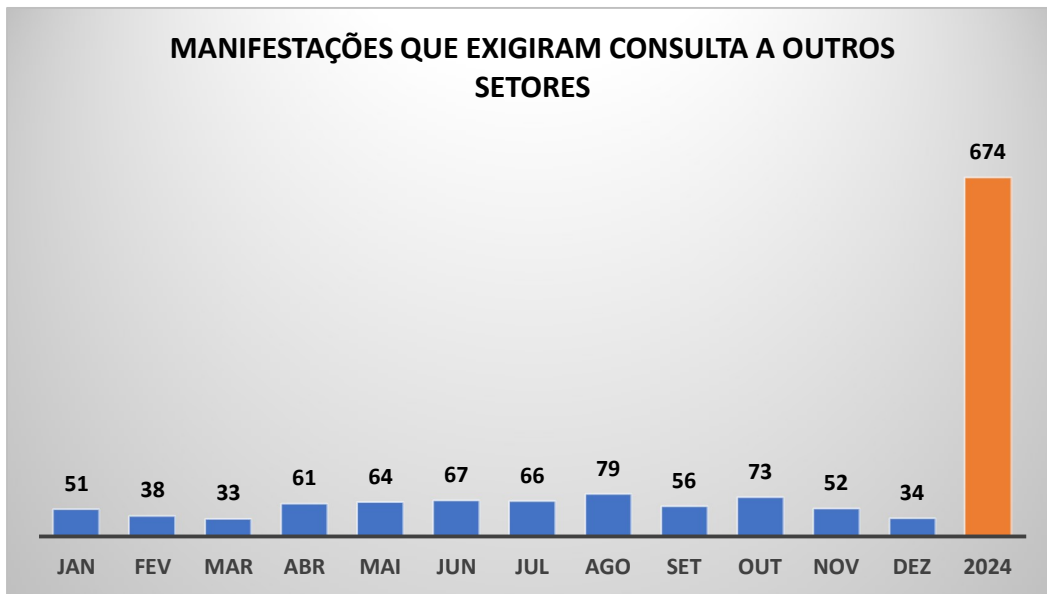
São chamados que não exigem respostas conclusivas, pois consistem em publicidades encaminhadas para o e-mail da ouvidoria (o que gera automaticamente um chamado), e-mails direcionados à Ouvidoria e que não necessitam de resposta e e-mails enviados sem conteúdo legível ou identificável.



## Manifestações que exigiram consulta a outros setores

Algumas manifestações, pela sua natureza, exigiram consulta prévia a setores da atividade-meio deste Tribunal, o que possibilitou elaborar respostas mais completas e efetivas.

Os setores consultados foram os seguintes:



Setor	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
AUDESP	9	12	10	15	13	16	16	14	16	13	10	2	146
SDG	6	5	3	8	7	14	8	13	16	16	6	5	107
DE-4	3	6	3	9	7	4	14	25	4	10	9	4	98
DGA	0	1	4	9	4	4	7	4	0	8	6	1	48
SDG-4	21	1	3	2	1	1	4	5	2	1	3	2	46
DSIS	0	1	2	2	4	1	1	2	8	0	0	1	22
DSIS-4	3	1	2	2	10	1	1	0	1	0	1	0	22
DTI	0	0	2	0	0	3	2	4	2	3	2	3	21
EPCP	0	2	0	2	0	4	0	1	2	4	5	1	21
PRESIDÊNCIA	0	2	0	1	3	0	1	3	3	5	0	1	19
UR-3*	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	10	16
DTEC-2	0	1	1	2	3	1	1	0	1	1	2	1	14
ETCESP	1	0	1	1	1	0	1	1	0	3	1	0	10
DTEC-3	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1	0	0	7
UR-19*	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	1	1	6

DGP	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
UR-2*	1	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	5
DSIS-3	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	5
DF-6*	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	4
DSF-II	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	4
DSIS-1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
DDP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3
UR-6*	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
DGP-3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3
DF-9*	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
EPCP-1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
DSIS-2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
DF-4*	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
UR-7*	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
UR-9*	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
DF-10*	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
UR-20*	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
DSF-I	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
UR-10*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
DF-3*	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
DF-5*	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
UR-14*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
UR-16*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DCF	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
UR-5*	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
DF-8*	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
UR-1*	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
UR-4*	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
UR-8*	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
UR-12*	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
UR-15*	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
UR-11	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
DCG	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
DASAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DCP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>61</b>	<b>64</b>	<b>67</b>	<b>66</b>	<b>79</b>	<b>56</b>	<b>73</b>	<b>52</b>	<b>34</b>	<b>674</b>

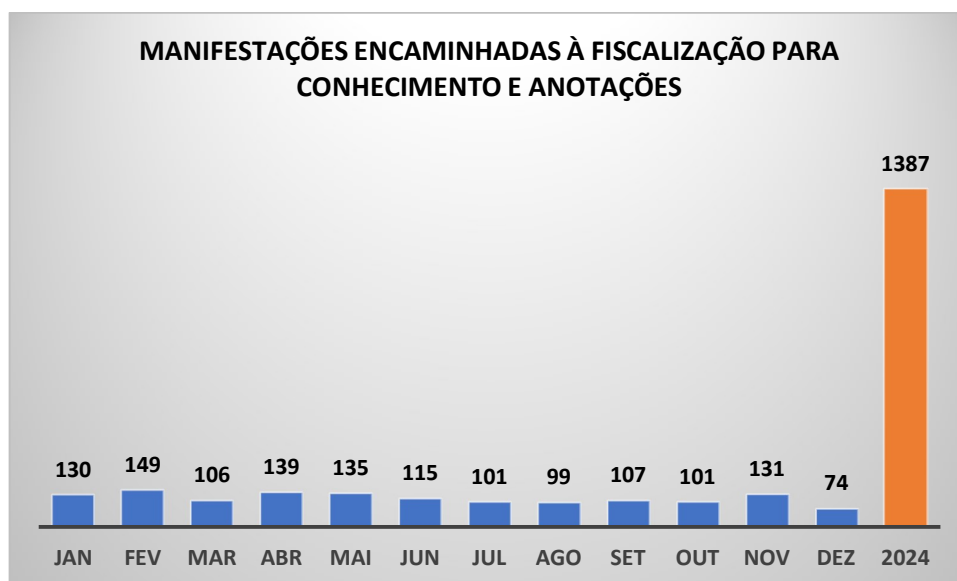
\* Manifestações não relacionadas a comunicações de irregularidade.



## **Manifestações encaminhadas à fiscalização para conhecimento e anotações**

Comunicações de possíveis irregularidades ocorridas nos órgãos jurisdicionados são encaminhadas preliminarmente à fiscalização competente para conhecimento e as devidas anotações a fim de que possam, eventualmente, subsidiar a inspeção ordinária do órgão mencionado.

Após o retorno da fiscalização, informando que tomou conhecimento e efetuou as anotações necessárias, o(a) usuário(a) é cientificado(a) de tal providência e informado(a) que poderá, caso tenha interesse, fazer a denúncia ou representação nos termos regimentais.



As seguintes Diretorias de Fiscalização e Unidades Regionais receberam as comunicações de irregularidades:

DF/UR	IEGM*					Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024		
	Nº Municípios																			
	A	B+	B	C+	C															
DF-02	C+	0	0	0	3	1	3	4	4	2	2	1	0	3	0	2	3	4	28	
DF-03	C	0	0	1	0	3	2	1	0	1	1	2	2	0	2	3	3	1	18	
DF-04	C+	0	0	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	0	2	0	1	0	14	
DF-05	C	0	0	0	0	4	5	6	2	1	2	2	0	1	0	1	4	4	28	
DF-06	C	0	0	0	2	2	5	7	2	6	4	4	4	3	5	2	7	4	53	
DF-07	C	0	0	0	1	4	3	6	3	2	4	1	1	2	2	4	1	0	29	
DF-08	C	0	0	0	1	3	3	3	5	2	4	6	2	5	3	4	9	3	49	
DF-09	C+	0	0	1	2	1	2	4	0	2	1	3	4	4	1	4	2	0	27	
UR-01	C+	0	0	4	16	18	2	3	3	7	3	2	5	2	2	2	2	2	35	
UR-02	C*	0	0	5	12	25	6	7	5	2	12	10	5	7	3	1	3	0	61	
UR-03	C+	0	0	8	12	11	19	7	7	16	16	12	4	11	12	8	11	5	128	
UR-04	C*	0	0	9	13	19	9	11	9	2	4	7	10	3	7	4	3	0	69	
UR-05	C+	0	0	6	12	18	1	1	3	4	5	4	0	3	5	1	4	1	32	
UR-06	C	0	0	4	10	20	10	13	5	5	5	5	10	11	9	11	14	9	107	
UR-07	C	0	0	2	7	15	8	10	10	2	10	13	5	5	7	7	14	5	96	
UR-08	C	0	0	3	16	30	11	3	6	8	15	8	5	7	2	6	8	2	81	
UR-09	C+	0	0	8	12	19	4	9	13	5	4	6	8	2	5	3	8	11	78	
UR-10	C+	0	0	6	8	12	6	2	3	7	4	3	3	3	3	2	6	1	43	
UR-11	C	0	0	4	16	23	5	3	4	11	3	3	2	1	3	4	4	6	49	
UR-12	C	0	0	0	5	9	1	6	0	6	1	1	3	2	0	2	0	0	22	
UR-13	C+	0	0	4	16	17	3	6	5	6	2	3	7	4	3	1	3	0	43	
UR-14	C	0	0	1	6	17	5	4	5	7	3	6	6	1	4	2	1	3	47	
UR-15	C	0	0	2	9	10	1	3	0	1	6	1	3	2	0	1	2	0	20	
UR-16	C	0	0	1	7	22	1	4	2	4	1	2	2	3	5	6	2	4	36	
UR-17	C	0	0	1	7	15	3	12	3	7	2	3	0	3	12	7	1	2	55	
UR-18	C+	0	0	5	12	5	1	1	3	4	4	1	0	2	2	1	3	1	23	
UR-19	C	0	0	1	11	15	4	9	2	8	6	5	3	3	4	3	7	3	57	
UR-20	C+	0	0	1	6	3	3	1	1	6	10	0	4	6	4	8	3	3	49	
DF-01	3º Setor					1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4	
DF-10	3º Setor					2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	6
Total						130	149	106	139	135	115	101	99	107	101	131	74	1387**		

\*Resultados do IEG-M para o exercício 2023.

\*\*Cinco manifestações que foram encaminhadas a mais de uma Diretoria/Unidade estão incluídas neste quantitativo. No entanto, seis manifestações encaminhadas a outros setores não foram incluídas.

Nas comunicações de irregularidades enviadas às Diretorias de Fiscalização e Unidades Regionais, foram computados os entes da Federação (Órgãos Estaduais e Municípios de São Paulo) que mais receberam comunicações dessa natureza:

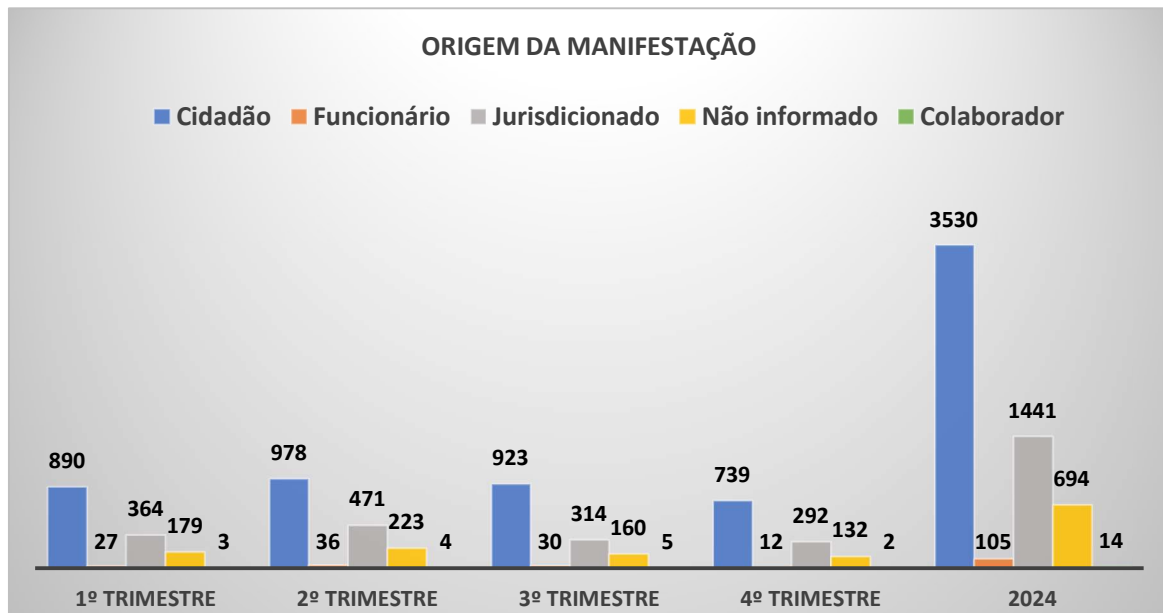
Município/Estado de SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Órgãos Estaduais	16	25	9	12	15	17	16	18	11	12	15	9	175

Luís Antônio	0	1	0	0	2	1	4	5	3	2	6	7	31
Marília	9	0	0	2	1	1	0	3	1	2	3	0	22
Santa Bárbara d'Oeste	4	0	0	2	1	0	1	1	4	3	2	2	20
Buritzal	1	11	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	18
Jundiá	2	0	0	3	2	2	1	2	2	0	2	1	17
Cotia	1	0	2	0	2	1	0	3	0	0	5	2	16
Caraguatatuba	0	1	1	0	2	0	0	2	1	4	3	1	15
Monte Mor	0	1	3	3	2	3	0	1	0	0	1	1	15
Bom Jesus dos Perdões	1	0	0	0	0	5	3	0	2	1	3	0	15
São José da Bela Vista	0	0	0	0	0	0	0	0	8	7	0	0	15
Jaú	0	1	1	0	10	2	0	0	0	0	0	0	14
Barretos	1	2	1	0	2	2	0	1	0	2	2	0	13
Embu-Guaçu	2	1	1	2	0	1	0	0	1	3	2	0	13
Taboão da Serra	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	3	4	12
Osasco	0	2	2	2	2	0	0	0	2	2	0	0	12
Paulínia	6	0	0	1	2	1	0	0	1	0	1	0	12
São José dos Campos	2	0	1	1	1	2	0	0	1	2	1	0	11
Sorocaba	1	1	1	2	1	2	1	0	2	0	0	0	11
Taubaté	1	0	0	0	5	4	0	0	0	0	0	0	10
São Sebastião	0	0	3	0	0	1	0	0	0	1	5	0	10
Itapeva	0	1	2	0	1	0	0	1	0	0	1	3	9
São Roque	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	4	0	9
São Bento do Sapucaí	3	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	9
Araras	3	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	9
Salto	1	1	4	1	0	0	0	0	0	1	0	1	9
Sales	0	0	0	2	2	1	1	0	1	2	0	0	9
Guarujá	0	0	1	1	0	0	2	0	0	3	1	0	8
Ribeirão Preto	2	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	8
Capão Bonito	0	0	2	3	0	1	0	1	0	0	0	1	8
Araçatuba	0	0	1	1	0	0	2	2	0	0	2	0	8
Itobi	1	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	8
Carapicuíba	1	1	0	0	1	1	0	1	0	2	1	0	8
Paraguaçu Paulista	0	0	1	0	0	2	4	0	0	0	1	0	8
Outros	72	91	64	92	78	63	66	58	61	50	65	41	801
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>149</b>	<b>107</b>	<b>141</b>	<b>135</b>	<b>115</b>	<b>102</b>	<b>99</b>	<b>103</b>	<b>101</b>	<b>131</b>	<b>74</b>	<b>1388</b>

## Origem das manifestações

No momento do registro da demanda no Sistema de Chamados, o(a) usuário(a) deve se identificar como cidadão, jurisdicionado, funcionário ou colaborador do TCESP.

Caso a manifestação seja encaminhada por e-mail ou proveniente de outros setores, não existe essa necessidade.



Origem da demanda	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Cidadão	301	300	289	356	324	298	318	290	315	286	297	156	3530
Funcionário	8	10	9	14	13	9	11	10	9	9	3	0	105
Jurisdicionado	125	117	122	178	144	149	110	91	113	136	100	56	1441
Não informado	66	72	41	95	82	46	69	58	33	45	51	36	694
Colaborador	1	0	2	2	2	0	4	1	0	2	0	0	14
<b>Total Geral</b>	<b>501</b>	<b>499</b>	<b>463</b>	<b>645</b>	<b>565</b>	<b>502</b>	<b>512</b>	<b>450</b>	<b>470</b>	<b>478</b>	<b>451</b>	<b>248</b>	<b>5784</b>

### Tempo de resposta

A Ouvidoria adota o prazo de 20 (vinte) dias para elaborar e apresentar a resposta à manifestação, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.

No período analisado, o tempo médio de resposta foi inferior a **3** (três) dias:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
<b>Tempo médio de resposta conclusiva:</b>	2,17 dias	4,27 dias	2,04 dias	2,37 dias	2,33 dias	1,9 dias	2,97 dias	2,44 dias	1,31 dias	2,22 dias	2,61 dias	1,73 dias	<b>2,36 dias</b>

### SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

Os atendimentos a esse tipo de manifestação são realizados por equipe específica e a consolidação dos atendimentos pode ser resumida da seguinte forma:

SIC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
N° de Chamados	11	11	9	15	12	12	22	28	12	22	10	6	<b>170</b>

O canal SIC produz seus próprios relatórios, sendo que os dados referentes ao ano de 2024 podem ser acessados no **SEI 0023730/2024-64**.

### Outras formas de atendimento

#### Atendimento Presencial

A Ouvidoria recebe manifestações de forma presencial, sendo registradas, se for o caso, no Sistema de Chamados e passam a tramitar por este sistema.

No ano de 2024, foram realizados 51 atendimentos de forma presencial.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
<b>Atendimento Presencial</b>	2	1	0	5	8	8	3	4	8	9	3	0	<b>51</b>

### Caixas de Coleta

A instalação das caixas de coleta da Ouvidoria no Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, iniciada em junho de 2023, foi uma medida estratégica para facilitar a participação dos frequentadores do Tribunal, especialmente daqueles sem acesso ao sistema informatizado de chamados. As caixas foram colocadas em locais de grande circulação, como entradas dos prédios, espaços de convivência e refeitórios, incluindo todas as 20 Unidades Regionais.

No exercício de 2024, registrou-se **13** manifestações provenientes das caixas de coleta, sendo três coletadas em Unidades Regionais.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Caixas de Coleta	2	1	6	7	3	3	3	2	0	4	1	0	13

### Atendimento Postal

As correspondências remetidas através dos correios ao endereço postal da Ouvidoria são digitalizadas e registradas no sistema de chamados. Em 2024, foram recebidas **14** manifestações por este canal.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Atendimento Postal	0	0	1	1	3	2	0	1	0	3	1	2	14

### Ligação Gratuita 0800

Nas ligações feitas para o 0800 da Ouvidoria, o(a) interessado(a) pode escolher entre as opções disponíveis: "Ouvidoria" ou "Ouvidoria da Mulher". Após a seleção, a chamada é direcionada para o ramal correspondente. No exercício de 2024 foram recebidas 1269 ligações:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
Ligações recebidas 0800	52	51	50	56	107	198	252	168	89	102	80	64	1269

Do total de ligações recebidas, **23** foram transformadas em chamados abertos no sistema pela Ouvidoria.

### WhatsApp

As mensagens recebidas pelo WhatsApp da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo são respondidas automaticamente, orientando os interessados conforme a opção selecionada:

1. Conheça a Ouvidoria
2. Perguntas Frequentes
3. Abrir Protocolo de Chamado

Com base na escolha do usuário, é possível solicitar a abertura de um protocolo de chamado diretamente pelo WhatsApp. Nesses casos, após a análise dos servidores da Ouvidoria, as manifestações são registradas no sistema de chamados utilizando os dados fornecidos pelo solicitante.

O número de interações registradas no WhatsApp e a quantidade de chamados gerados a partir dessas interações foram os seguintes:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
<b>Interações WhatsApp</b>	193	179	144	161	147	149	149	128	138	135	123	105	<b>1751</b>
<b>Chamados protocolados</b>	13	21	19	21	10	10	10	17	16	17	23	10	<b>187</b>

### Aplicativo “Portal TCESP”

O aplicativo “Portal TCESP”, disponível para *smartphones* e *tablets*, oferece aos cidadãos e jurisdicionados os principais serviços oferecidos por esta Corte, incluindo a possibilidade de enviar manifestações à Ouvidoria. No período de 2024 foram registrados **127** protocolos no aplicativo.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2024
<b>Aplicativo “Portal TCESP”</b>	24	7	3	21	9	13	8	4	7	5	18	8	<b>127</b>

## **Atividades relacionadas à Ouvidoria**

Além do recebimento e gerenciamento dos chamados recebidos, a Ouvidoria buscou, ao longo do ano de 2024, ampliar e aperfeiçoar os atendimentos, divulgar e fortalecer a Ouvidoria em suas relações interinstitucionais e aprimorar a forma e o tratamento nas situações em que foram trazidos possíveis casos de assédio e discriminação.

Algumas atividades foram efetuadas em parceria com outros setores da Casa, além das valiosas contribuições de servidores e servidoras do Tribunal de Contas.

Para melhor compreensão, as atividades foram divididas em *Estruturação da Ouvidoria*, *Ouvidoria do TCESP e relações interinstitucionais*, *Eventos e campanhas* e *Capacitação*.

### **Estruturação da Ouvidoria**

#### **Reorganização da página da Ouvidoria**

A página da Ouvidoria <https://www.tce.sp.gov.br/ouvidoria> foi reestruturada para proporcionar uma visualização mais clara das opções disponíveis para a abertura de protocolos. A opção “Suporte Técnico aos Sistemas” foi retirada dessa seção e agora está disponível em outra página, fora da Ouvidoria, pois as manifestações relacionadas a essa opção não são atendidas pela equipe da Ouvidoria.





Ouvidoria

A ouvidoria é o instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Corte à sociedade, assegurando a todo o interessado o direito de apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pelo Tribunal.

### ABRIR PROTOCOLO



Solicitar



Reclamar



Sugerir



Elogiar



Comunicar Possíveis  
Irregularidades



Pedidos de Acesso



Ouvidoria das Mulheres



Denunciar assédio e  
discriminação

### Instituição do Núcleo de Acolhimento

A Resolução nº 11/2024, publicada em 24/05/2024, instituiu o Núcleo de Acolhimento no âmbito do TCESP. O núcleo tem como finalidade amparar e orientar membros, servidores(as), estagiários(as), colaboradores(as) e visitantes que se sintam vítimas de qualquer tipo de violência relacionada a ocorrências internas e/ou externas vinculadas às atividades do TCESP, incluindo o assédio moral, sexual e discriminação, além de outras infrações funcionais e irregularidades em procedimentos internos em afronta ao Código de Ética dos Servidores deste Órgão. O Núcleo de Acolhimento é composto pelos seguintes servidores:

*I - Diretor Técnico de Saúde e Assistência Social do TCESP.*

*II - Representante da Comissão de Ética;*

**III - Ouvidor;**

**IV - Responsável pela Ouvidoria das Mulheres;**

**V - Psicólogo;**

**VI - Assistente Social;**

**VII - Fisioterapeuta;**

**VIII - Outros especialmente designados e capacitados para realizar ações voltadas ao bem-estar no ambiente de trabalho, buscando a multidisciplinaridade do Núcleo.”**

### **Inauguração da Sala de Acolhimento**



O Tribunal disponibilizou a “Sala de Acolhimento” – espaço destinado a oferecer suporte aos servidores que possam enfrentar situações de assédio moral ou sexual, além de fornecer orientação e conforto em questões relacionadas à saúde mental.

A inauguração do espaço, localizado no primeiro andar do Anexo I, ocorreu em 29/04/2024, e contou com a presença do Presidente da Corte, Renato Martins Costa; da Conselheira Corregedora, Cristiana de Castro Moraes e de Diretores e servidores do órgão. A instituição do espaço contou com a colaboração da responsável pela Ouvidoria das Mulheres do TCE, Mariana Freitas Flório Rosa; da Diretora da Diretoria de Saúde e

Assistência Social (DASAS), Fernanda Borges Keid; e da Assessora da Conselheira-Corregedora, Maria Alice Pinheiro.

### Ouvidoria do TCESP e relações interinstitucionais

#### Apresentação de Painel do evento “Semana da Mulher” realizado no Tribunal de Contas do Estado da Bahia



A responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, representando o TCESP, apresentou Painel no evento “Semana da Mulher” realizado pelo Tribunal de Contas da Bahia (TCE-BA) nos dias 6 e 7/3/24, divulgando os trabalhos realizados por esse setor e o conteúdo da página eletrônica especialmente desenvolvida para divulgação dos canais de comunicação internos destinados a orientação e acolhimento, bem como de informações relativas a normas, programas, cartilhas de conscientização e rede de prevenção e combate à violência de gênero.

## **Participação na abertura do Canal de Ética da Associação dos Funcionários Públicos do Estado de São Paulo – AFPESP**

A Responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, participou do lançamento do Canal de Ética da Associação dos Funcionários Públicos do Estado de São Paulo – AFPESP. O evento foi realizado em 15/05/2024 no Auditório da Sede Social da referida instituição, no qual foi ministrada palestra sobre assédio pela advogada Dr<sup>a</sup> Rosicler Magiolo.

## **Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCCO 2024**



A responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, participou do “Encontro Nacional das Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas do Brasil – ENCCO 2024”, organizado pelo TCE-SE – Tribunal de Contas do Estado de Sergipe e IRB – Instituto Rui Barbosa, realizado no período de 18 a 20 de junho, em Aracajú/SE.

A Conselheira-Corregedora Cristiana de Castro Moraes foi mediadora do painel "A Experiência do TCE-SC na Adoção do Uso da Mediação em Âmbito Disciplinar.

Além disso, o evento contou com a presença dos servidores Roseli Duarte Correa, responsável pelo sistema de Controle Interno do TCESP, e Leandro Luís dos Santos Dall’Olio, Coordenador do Observatório do Futuro do TCESP.

## Visita da Conselheira Ouvidora do Tribunal de Contas do Estado do Ceará

A Conselheira Ouvidora do Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCECE), Patrícia Saboya, visitou este Tribunal em 05/07/2024, com o objetivo de conhecer as atividades da Ouvidoria das Mulheres e do Núcleo de Acolhimento. Ela foi recepcionada pelo Ouvidor, David Vieira da Costa, e pela Controladora, Rosely Duarte Correa, que estava substituindo a Ouvidora das Mulheres durante seu período de férias.

## Reunião com a Fundação Casa

Em 06/08/2024 foi realizada reunião entre servidores do TCE/SP (Gabinete da Ouvidoria, Ouvidoria das Mulheres, Controladoria, Diretoria de Coordenação Estratégica e Comissão de Ética) e representantes da Fundação Casa. O encontro teve como objetivo compartilhar informações e boas práticas sobre processamento de denúncias envolvendo assédio e discriminação.

## Participação em Homenagem à Maria da Penha



A responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, e Andreia Albertino Rodrigues, integrante da Equipe de Apoio da Ouvidoria das Mulheres, participaram do evento “Homenagem à Maria da Penha: 18 anos da Lei que

salva vidas” realizada pela Faculdade de Direito do Largo São Francisco – USP, em 21/08/2024, representando o TCE/SP.

### **Visita do Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná**

O Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), Patrick Machado, visitou este Tribunal em 04/11/2024, para conhecer o canal de denúncia de assédio moral, sexual e discriminação na Ouvidoria e Ouvidoria das Mulheres do TCE-SP, bem como as atividades realizadas espaço do Núcleo de Acolhimento.

### **Eventos e campanhas**

#### **Organização e Participação no evento “Saúde Mental da Mulher” do TCE-SP**



A responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, juntamente com a Diretora de Saúde e Assistência Social, Fernanda Borges Keid, organizaram e participaram do evento “Saúde Mental da Mulher”, realizado pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo no dia 8/3/24, tendo como palestrantes o Professor do Departamento de Psiquiatria da FMUSP, Dr. Joel Rennó Júnior, e a psicóloga, escritora e servidora do TCE/SP, Anahy D’Amico.

## Realização do evento “Corregedoria Day”



A Ouvidoria participou da organização do evento “Corregedoria Day”, junto a outros setores desta Corte, sob a coordenação da Conselheira-Corregedora, Cristiana de Castro Moraes. O evento foi realizado no dia 02/05/2024, no Auditório Nobre “Professor José Luiz de Anhaia Mello” e teve como foco o combate ao assédio no ambiente de trabalho. A abertura do evento foi feita pelo Presidente do TCESP, Conselheiro Renato Martins Costa e, além da participação do Ouvidor, David Vieira da Costa, e da responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, também participaram das atividades a Presidente do Comitê de Ética; Roberta Marques Yanez, o Diretor da Diretoria de Coordenação Estratégica (DCE), Rafael Felix; e a Diretora da Diretoria de Saúde e Assistência Social (DASAS), Fernanda Borges Keid.

## Organização e Participação no evento “Introdução à Comunicação Não Violenta” do TCE-SP



A Ouvidoria participou do evento "Introdução à Comunicação Não Violenta", realizado no Auditório Nobre "Professor José Luiz de Anhaia Mello" em 12/09/2024. A responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, participou da mesa de abertura do evento.

O objetivo do evento foi proporcionar aos participantes uma reflexão sobre a forma como estabelecemos relacionamentos. Além disso, foram exploradas as interações entre sentimentos, necessidades e comportamentos, visando à aplicação prática no cotidiano. A palestra foi ministrada por Marina de Martino, educadora formada em Letras e Pedagogia, com especialização em educação democrática. Ela também é especialista em Arteterapia Junguiana e em Pedagogia Social.



## **Capacitação**

### **Participação na 1ª Semana de Prevenção ao Assédio na Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo**

O Ouvidor, David Vieira da Costa, e a responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, participaram da 1ª Semana de Prevenção ao Assédio, realizada na Secretaria da Fazenda e Planejamento (Sefaz-SP). O evento ocorreu entre os dias 23 e 26 de abril, e foi organizado pela Coordenadoria de Tecnologia e Administração (CTA), com colaboração da Escola de Governo do Estado de São Paulo (Egesp), Corregedoria da Fiscalização Tributária do Estado de São Paulo (Corfisp) e Ouvidoria da Sefaz.

O evento contou com diversas palestras e painéis sobre assédio e a discriminação, visando seu enfrentamento.

### **Participação no “Seminário de Capacitação para enfrentamento à Violência Doméstica, Familiar e de Gênero”**

A responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, participou, em 24/07/2024, do “Seminário de Capacitação para enfrentamento à Violência Doméstica, Familiar e de Gênero” organizado pela Rede Nacional de Consórcios Públicos e pelo Consórcio Intermunicipal da Região Sudoeste da Grande São Paulo. Mariana representou o Presidente e a Ouvidoria das Mulheres do TCESP na mesa de abertura.

## Participação no “1º Simpósio sobre Assédio no Serviço Público”



A Ouvidoria participou do "1º Simpósio sobre Assédios no Serviço Público", organizado pela Federação dos Sindicatos dos Servidores Públicos do Estado de São Paulo (FESSP-ESP), realizado nos dias 26 e 27 de agosto, no Auditório da Secretaria de Estado da Fazenda. O TCESP foi representado por Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, responsável pela Ouvidoria das Mulheres, e Natan Albuquerque Freitas, Chefe Técnico da Seção de Expediente da Ouvidoria.

O evento contou com palestras de servidores de diversas áreas do serviço público, que abordaram experiências e estratégias eficazes para a prevenção e o combate ao assédio nas respectivas instituições.

## Participação no evento “Empatia e Diversidade no Serviço Público”

A responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Mariana Freitas de Carvalho Flório Rosa, participou do evento da Controladoria Geral do Estado “Empatia e Diversidade no Serviço Público – lidando com assédio no ambiente de trabalho” realizado no Auditório da Secretaria da Fazenda, em 24/09/2024.

### Participação na “Brigada de Emergência em Saúde Mental”



As Servidoras Mariana de Freitas de Carvalho Flório Rosa, responsável pela Ouvidoria das Mulheres, e Daphne de Abreu Souza, responsável pelo SIC, respectivamente, participaram da capacitação “Brigada de Emergência em Saúde Mental”, que incluiu cinco encontros online e um presencial.

### Participação no evento Seminário Nacional de Ouvidoria RENOUV



Participação na 2º edição do Seminário Nacional de Ouvidoria da RENOUV (Rede Nacional de Ouvidorias) realizada por meio de 4 encontros online (22/10, 29/10, 05/11 e 12/11).

## Conclusão

Muitos foram os desafios em 2024, mas a equipe da Ouvidoria, coesa e comprometida em oferecer atendimento e ferramentas de qualidade ao público interno e externo, empenhou-se para que os objetivos fossem atingidos.

Todos os chamados respondidos foram analisados e classificados de acordo com sua natureza, o que possibilitou visualizar quais os pontos mais relevantes das manifestações apresentadas, e permitiu uma atuação eficiente e estratégica das demandas. Foram recebidas: 3949 solicitações, 120 reclamações, 71 sugestões, 11 elogios, 1633 comunicações de possíveis irregularidades, 55 atendimentos pela Ouvidoria das Mulheres e 170 atendimentos pelo Serviço de Informação ao Cidadão.

Houve também a preocupação com a necessária divulgação da Ouvidoria e sua estruturação, para permitir que todas as pessoas tivessem livre acesso para apresentar suas demandas. A reorganização da página da Ouvidoria, a inauguração da Sala de Acolhimento e a instituição do Núcleo de Acolhimento são exemplos de iniciativas que visam melhorar o suporte aos servidores e ao público.

Além disso, a Ouvidoria fortaleceu as relações interinstitucionais, propiciando a troca de experiências com Ouvidorias de outros órgãos públicos, inclusive com outros Tribunais de Contas. Participou e promoveu eventos e campanhas para o enfrentamento e combate aos casos de assédio e discriminação, buscando contribuir na construção de um ambiente saudável, confiável e participativo dentro do Tribunal de Contas.

Diante desse cenário, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo encerrou o ano de 2024 fortalecida para que outros projetos possam ser concretizados, buscando incentivar cada vez mais o controle social e colaborar para o aprimoramento da gestão da instituição.