



# Relatório Anual de Atividades

## Ouvidoria 2023





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

**2023**

### **CONSELHEIROS**

**SIDNEY ESTANISLAU BERALDO**  
Presidente

**RENATO MARTINS COSTA**  
Vice-Presidente

**ANTONIO ROQUE CITADINI**  
Corregedor

**ROBSON MARINHO**  
**CRISTIANA DE CASTRO MORAES**  
**DIMAS RAMALHO**  
**MARCO AURÉLIO BERTAIOLLI**

### **EXPEDIENTE**

**SERGIO SATOSHI OTSUKI**  
Ouvidor

**NATAN ALBUQUERQUE FREITAS**  
Responsável pelo Expediente

**CIBELE TRIVELATO DE CARVALHO AMPUDIA**  
Responsável pela Ouvidoria das Mulheres

**DAPHNE DE ABREU SOUZA**  
Responsável pelo SIC

**ANDRÉ ANDRADE FELIPE**  
**CAROLINA MAYUMI MATSUBARA**  
**SONIA MARIA MOREIRA MIRANDA**

## SUMÁRIO

Apresentação .....	6
Canais de atendimento.....	7
Demandas .....	8
Demandas da Ouvidoria .....	10
Tipos de demandas .....	12
Reclamações .....	12
Tirar Dúvidas.....	14
Sugestões .....	15
Elogios .....	16
Comunicações de possíveis irregularidades .....	17
Ouvidoria das Mulheres .....	18
Outros .....	18
Tratamentos das demandas .....	19
Chamados sem opção correspondente no sistema e reclassificados pela Ouvidoria ....	19
Orientações/informações em geral .....	20
Orientação para abertura de chamado diretamente ao suporte técnico .....	21
Esclarecimento de que o TCESP não pratica assessoramento.....	21
Orientação para denúncia ou representação na forma regimental .....	22
Chamados abertos pelo(a) mesmo(a) usuário(a) versando sobre assunto idêntico ...	23
Chamados arquivados por falta de informações .....	23
Chamados contendo Publicidades/Mensagens Automáticas .....	24
Demandas que exigiram consulta a outros setores .....	25
Demandas encaminhadas à fiscalização para conhecimento e anotações .....	27
Origem das demandas .....	30
Tempo de resposta .....	31
Demandas de “Suporte Técnico aos Sistemas” .....	31
SIC – Sistema de Informação ao Cidadão .....	32
Outras formas de atendimento .....	32
Atendimento Presencial .....	32

Caixas de Coleta.....	32
Ligação Gratuita 0800 .....	33
WhatsApp .....	34
Aplicativo “Portal TCESP” .....	34
Atividades relacionadas à Ouvidoria.....	35
Divulgação da Ouvidoria .....	35
CAAPEFIS – Ciclo Anual de Aperfeiçoamento Pessoal .....	35
Participação do Programa Controle Externo .....	36
3º Encontro com representantes da pesquisa de clima organizacional do TCESP ....	36
Estruturação da Ouvidoria.....	37
Grupo de apoio ao canal “Ouvidoria das Mulheres” .....	37
Espaço de acolhimento para vítimas de violência de gênero .....	37
Instalação de Caixas de Coleta.....	38
Ampliação dos canais de contato com a Ouvidoria .....	40
Lançamento do site Ouvidoria das mulheres .....	40
Ouvidoria no aplicativo Portal TCESP .....	41
Painel com relatórios dinâmicos contendo os dados dos atendimentos prestados pela Ouvidoria .....	41
Resolução nº 19/2023.....	42
Ouvidoria do TCESP e relações interinstitucionais.....	42
Seminários Nacionais de Ouvidoria .....	42
Acordo de Cooperação Técnica.....	43
Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCCO 2023.....	44
36ª Edição do Colégio de Ouvidores.....	45
Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias.....	45
Eventos e campanhas.....	46
Evento do Dia Internacional da Mulher .....	46
Campanha de combate ao assédio sexual .....	46
Evento “PRECISAMOS FALAR SOBRE O ASSÉDIO”.....	47
Capacitação .....	48
Formação em Ouvidoria Pública .....	48
Participação em Comitês e grupos de trabalho.....	48

Visita da Ouvidoria às Unidades Regionais de Sorocaba e Campinas.....	49
Conclusão .....	50

## **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.

Todavia, considerando que a sobredita Resolução entrou em vigor em 14 de dezembro de 2023, as atividades aqui descritas foram respaldadas pela Resolução nº 16/2022, vigente durante o exercício de 2023.

O relatório traz informações, em detalhes, dos atendimentos realizados, a evolução dos números das demandas, os tipos de manifestações, os encaminhamentos efetuados e as respostas ofertadas aos usuários

Traz, ainda, outras atividades realizadas ou relacionadas à Ouvidoria no ano de 2023.

## Canais de atendimento

A Resolução então vigente previa três canais de atendimento: Fale Conosco, Ouvidoria das Mulheres e SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

As demandas apresentadas através do canal **Fale Conosco** ocorreram pelo Sistema de Chamados, e-mails da Ouvidoria, telefone 0800-8007575, WhatsApp, via postal, presencialmente e pelas caixas de coleta instaladas nas dependências do Tribunal de Contas.

O **SIC** (Serviço de Informações ao Cidadão) recebeu as demandas pelo Sistema de Chamados exclusivo (opção SIC) e foram tratadas pela própria equipe do canal, nos moldes estabelecidos na Resolução nº 04/2012<sup>1</sup>, no Ato GP nº 06/2012<sup>2</sup> e demais legislações pertinentes.

O canal **Ouvidoria das Mulheres** recebeu demandas relativas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher pelo Sistema de Chamados, na opção “*Ouvidoria da Mulheres*”, ramal específico, WhatsApp, e-mail da Ouvidoria da Mulheres, via postal, pelas caixas de coleta instaladas nas dependências do Tribunal de Conta ou presencialmente, atuando com autonomia e sigilo quando ao seu processamento, nos termos estabelecidos no artigo 10, § 1º, da Resolução nº 16/2022<sup>3</sup>.

As demandas recebidas por telefone, via postal ou presencialmente foram, quando a situação assim reclamou, registradas no referido Sistema de Chamados pela própria Ouvidoria.

---

<sup>1</sup> Revogada pela Resolução nº 19/2023

<sup>2</sup> Revogado pela Resolução nº 19/2023

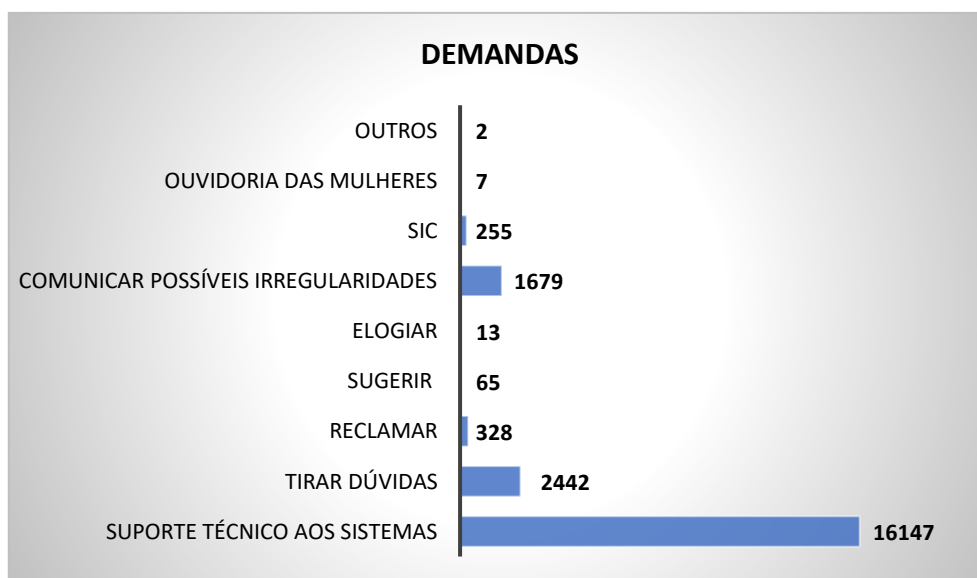
<sup>3</sup> Revogada pela Resolução nº 19/2023

## Demandas

O(a) usuário(a), ao preencher o formulário para abrir um chamado no sistema de protocolo na página eletrônica da Ouvidoria, optou pelo tipo de demanda<sup>4</sup> que desejava registrar, sendo oito opções a sua escolha:

1. Suporte Técnico aos Sistemas
2. Tirar dúvidas
3. Reclamar
4. Sugerir
5. Elogiar
6. Comunicar Possíveis Irregularidades
7. SIC
8. Ouvidoria das Mulheres

No ano de 2023 foram registradas **20938** demandas, divididas nos seguintes tópicos:



<sup>4</sup> A Ordem de Serviço nº 02/2022 estabelecia em seu artigo 2º outra classificação de demandas, o que reclamou a adequação do Sistema de Chamados.



<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>2023</b>
Suporte técnico aos Sistemas	1851	1326	2071	1300	1382	1293	1344	1604	1087	1147	1109	633	<b>16147</b>
Tirar dúvidas	235	218	250	208	198	179	212	272	176	193	193	108	<b>2442</b>
Reclamar	32	28	64	12	23	24	28	29	26	28	24	10	<b>328</b>
Sugerir	6	8	9	5	5	1	5	11	4	8	3	0	<b>65</b>
Elogiar	0	1	1	2	0	1	4	1	1	1	1	0	<b>13</b>
Comunicar Possíveis Irregularidades	101	71	181	132	140	154	129	163	169	200	150	89	<b>1679</b>
SIC	8	17	22	20	22	15	75	18	14	25	14	5	<b>255</b>
Ouvidoria das mulheres	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	<b>7</b>
Outros	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>2234</b>	<b>1670</b>	<b>2601</b>	<b>1680</b>	<b>1771</b>	<b>1668</b>	<b>1797</b>	<b>2098</b>	<b>1477</b>	<b>1602</b>	<b>1495</b>	<b>845</b>	<b>20938</b>

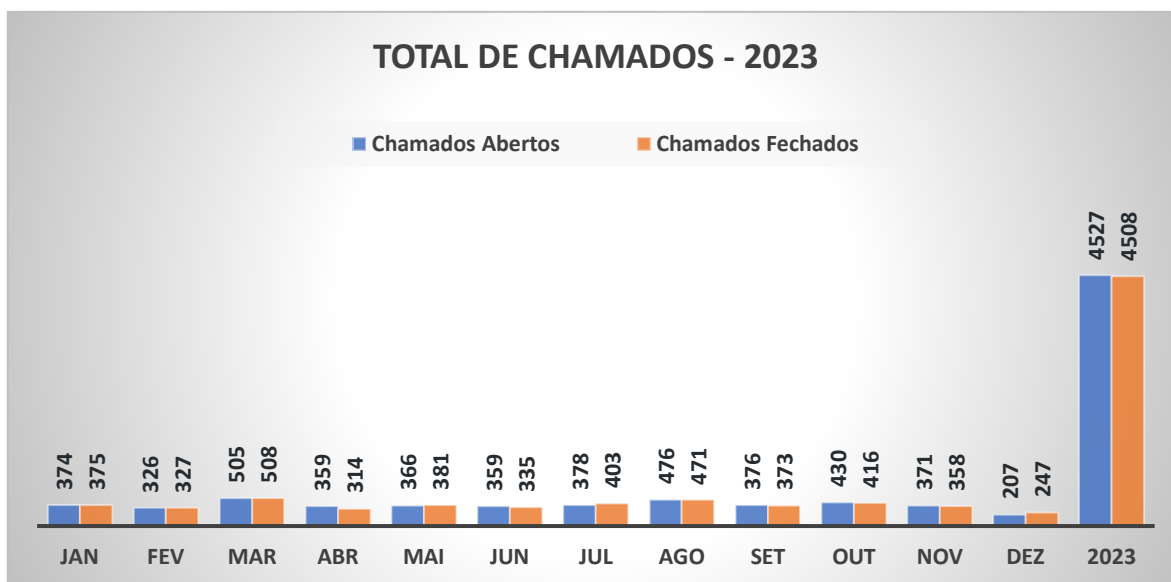
As demandas de ordem técnica recebidas pelo Sistema de Chamados, cuja opção selecionada pelo(a) usuário(a) é o *“Suporte Técnico aos Sistemas”*, foram direcionadas automaticamente aos setores técnicos responsáveis, que forneceram os eventuais esclarecimentos ou providenciam as possíveis soluções, sendo encerradas na própria área requisitada.

O mesmo aconteceu com as manifestações relacionadas ao SIC e à Ouvidoria das Mulheres, cujo tratamento das demandas foi efetuado diretamente pelas equipes dos respectivos canais.

Já as demais opções do Sistema de Chamados (*“Tirar dúvidas”*, *“Reclamar”*, *“Sugerir”*, *“Elogiar”* e *“Comunicar Possíveis Irregularidades”*) foram direcionadas à Ouvidoria para a abordagem e tratamento cabíveis.

## Demandas da Ouvidoria<sup>5</sup>

No ano de 2023 foram abertos 4527 novos chamados e encerrados 4508.



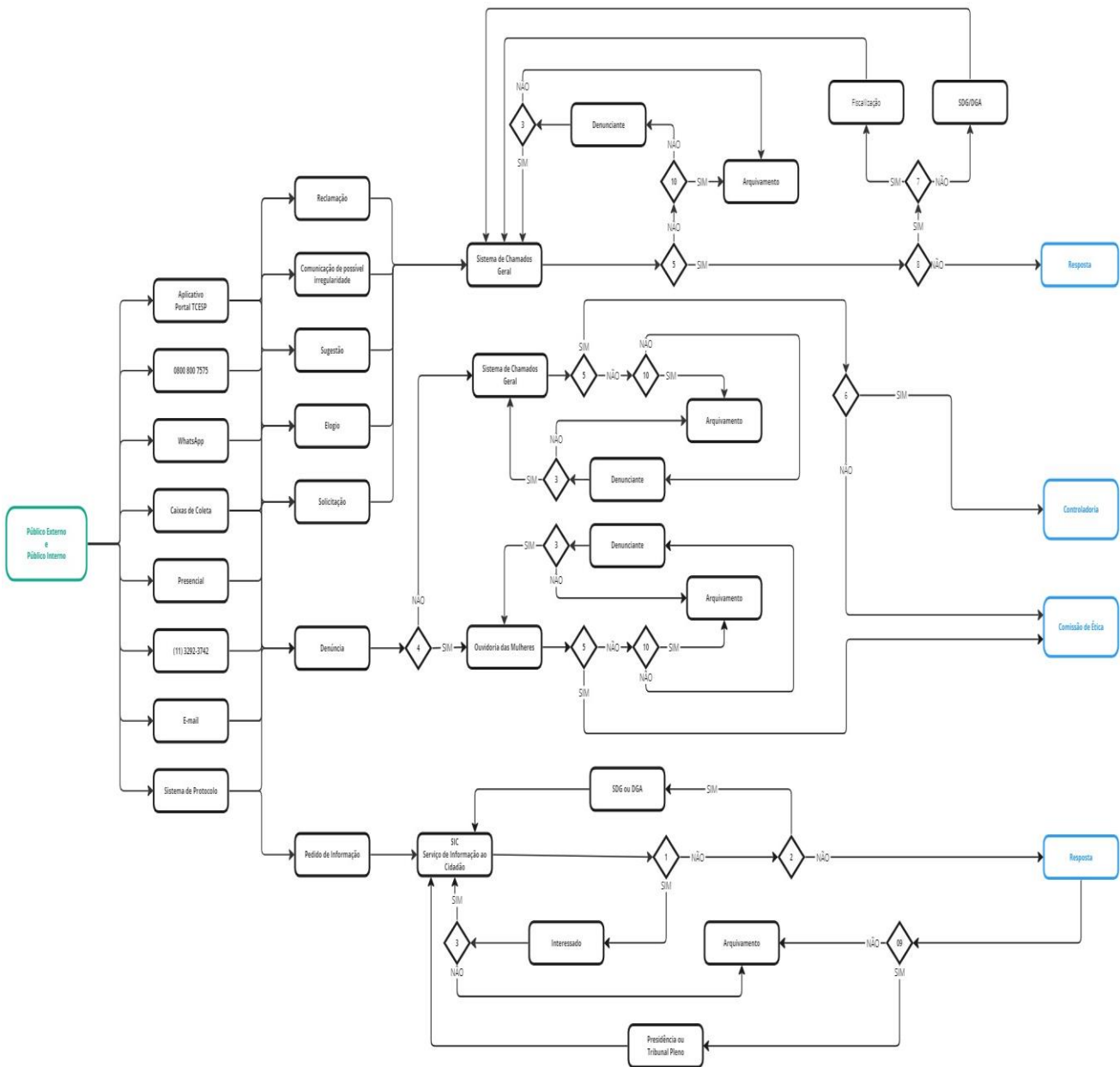
O exercício em exame iniciou com 28 chamados pendentes (referentes ao ano de 2022). O saldo de chamados abertos para o próximo ano (2024) foi de 18.

Em relação ao ano de 2022, houve um aumento de 30,91% (de 3458 para 4527) no número de chamados abertos e 31,42% de chamados respondidos (de 3430 para 4508).

Houve divergências pequenas e pontuais em relação às informações apresentadas nos relatórios trimestrais de 2023, em razão da alteração na forma de controle e extração dos dados e a chamados reabertos. Os dados foram devidamente ajustados neste relatório anual.

<sup>5</sup> Referentes às opções "Tirar dúvidas", "Reclamar", "Sugerir", "Elogiar" e "Comunicar Possíveis Irregularidades".

As demandas obedecem ao seguinte fluxo:



## LEGENDA

- 1) A manifestação necessita de complementação do interessado?
- 2) Demanda processamento?
- 3) Houve complementação do interessado?
- 4) Demanda é atribuição da Ouvidoria das Mulheres?
- 5) Há elementos mínimos para prosseguimento?
- 6) Demanda é referente a procedimentos internos?
- 7) Matéria refere-se a atividade-fim?
- 8) Necessita de informações de outras áreas?
- 9) Houve interposição de recurso?
- 10) A manifestação é anônima?

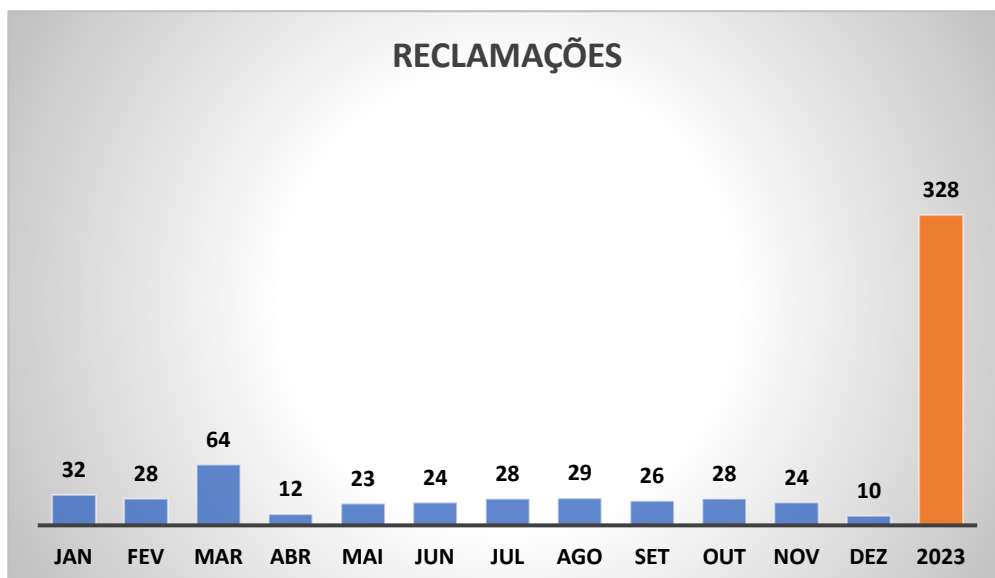
## Tipos de demandas

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.

### Reclamações

Foram recebidas 328 reclamações, classificadas pela Ouvidoria da seguinte forma:



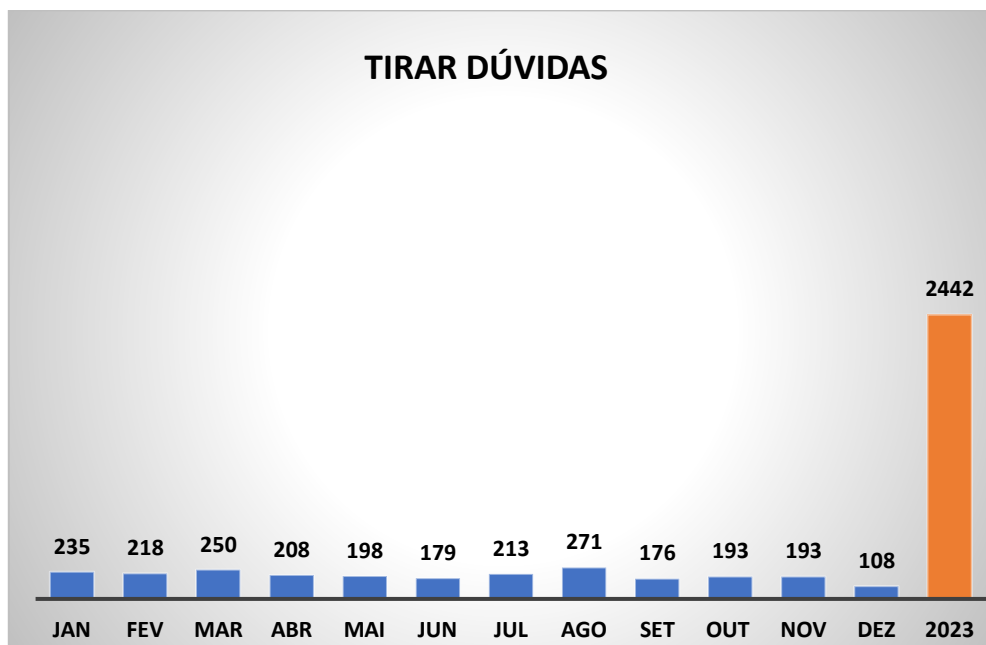
Reclamações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Certidão Negativa	0	3	6	1	4	9	18	17	12	12	10	4	96
Concursos	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Outras seções do TCESP	1	2	1	0	2	1	6	3	7	1	1	3	28
Sistema de Delegações	0	0	1	0	1	0	1	4	1	1	2	0	11
Audesp	5	3	30	4	9	6	1	0	3	2	2	0	65
Escola de Contas	0	0	4	0	1	0	0	1	1	2	0	0	9
E-TCESP	3	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6
Diretoria de Fiscalização/Unidade Regional	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	8
Acompanhamento Processual	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	1	0	6
Questionários	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Servidor do TCESP	0	0	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	5
SisCOE	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
SisCAA Web	1	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	2	7
SIC / Ouvidoria	7	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Chamados abertos pelo mesmo reclamante sobre assunto idêntico*	N/A	N/A	N/A	0	1	0	0	1	0	1	3	0	6
Arquivadas por falta de informações**	N/A	N/A	N/A	0	0	1	1	1	0	3	0	0	5
Outros	6	10	9	6	4	6	0	1	0	3	4	0	50
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>64</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>328</b>

\*Os chamados abertos pelo mesmo reclamante e referentes a igual assunto, arquivou-se, de plano o chamado idêntico, aberto por último, informando ao reclamante que a resposta seria enviada por meio do chamado principal.

\*\* Nos termos do artigo 9º c.c artigo 10º, inciso III, da Ordem de Serviço GP nº 02/2022, foram arquivadas as demandas superficiais, genéricas ou evasivas, quando não atendido, pelo interessado, no prazo previsto de 10 dias, o pedido de complementação feito pela Ouvidoria

## Tirar Dúvidas

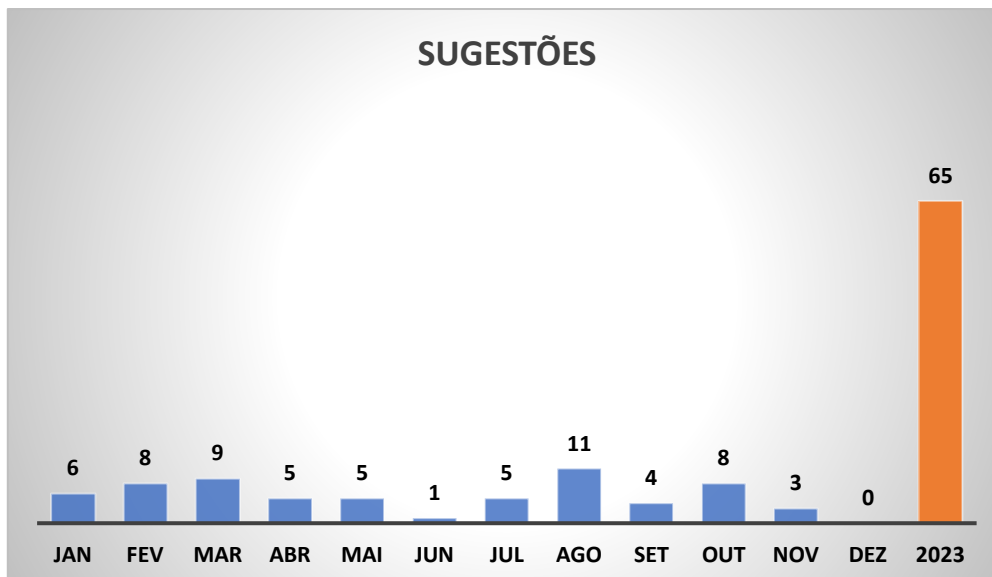
Foram recebidas 2442 demandas sobre dúvidas de diversas naturezas, que foram classificadas de acordo com o encaminhamento dado pela Ouvidoria, constando do sistema as seguintes opções classificadas.



Tirar Dúvidas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Acompanhamento Processual	3	2	5	2	3	2	5	6	4	5	5	0	42
Certidão Negativa	9	9	12	6	7	10	5	5	1	8	12	5	89
Concursos	3	7	7	0	0	2	2	3	3	4	1	0	32
Escola de Contas	1	4	2	2	0	1	0	5	2	2	3	2	24
Pesquisa de Processos	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	1	0	5
e-TCESP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Sei	5	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7
Outros	214	195	224	198	188	162	201	250	165	174	169	100	2240
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>218</b>	<b>250</b>	<b>208</b>	<b>198</b>	<b>179</b>	<b>213</b>	<b>271</b>	<b>176</b>	<b>193</b>	<b>193</b>	<b>108</b>	<b>2442</b>

## Sugestões

Foram recebidas 65 sugestões, referentes aos seguintes setores ou assuntos:



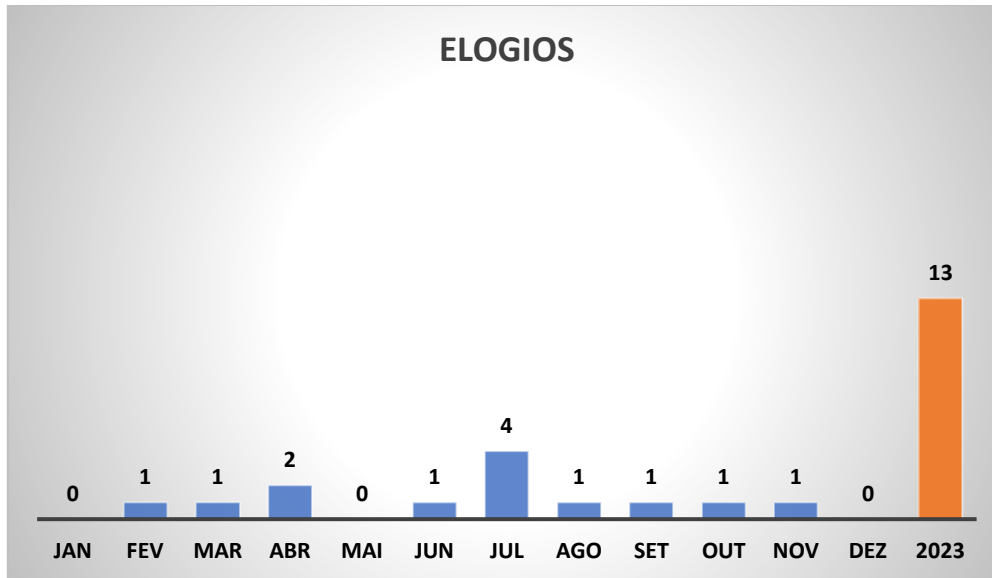
Sugestões	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Audesp	1	3	5	3	1	0	0	7	2	4	1	0	27
Certidão Negativa	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Concursos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Questionários	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3
E-TCESP	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Escola de Contas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Ouvidoria	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
SIC/Ouvidoria	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	4
SisCAA Web	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Arquivadas por falta de informações*	N/A**	N/A	N/A	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4
Diretoria de Fiscalização/Unidade Regional	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Outros	1	2	3	2	0	0	4	0	1	1	1	0	16
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>65</b>

\* Nos termos do artigo 9º c.c artigo 10º, inciso III, da Ordem de Serviço GP nº 02/2022, foram arquivadas as demandas superficiais, genéricas ou evasivas, quando não atendido, pelo interessado, no prazo previsto de 10 dias, o pedido de complementação feito pela Ouvidoria.

\*\* N/A: não se aplica ao item, pois a forma de contabilização foi diferente, quando da análise do trimestre anterior.

## Elogios

Foram recebidos 13 elogios referentes às seguintes áreas do TCESP:



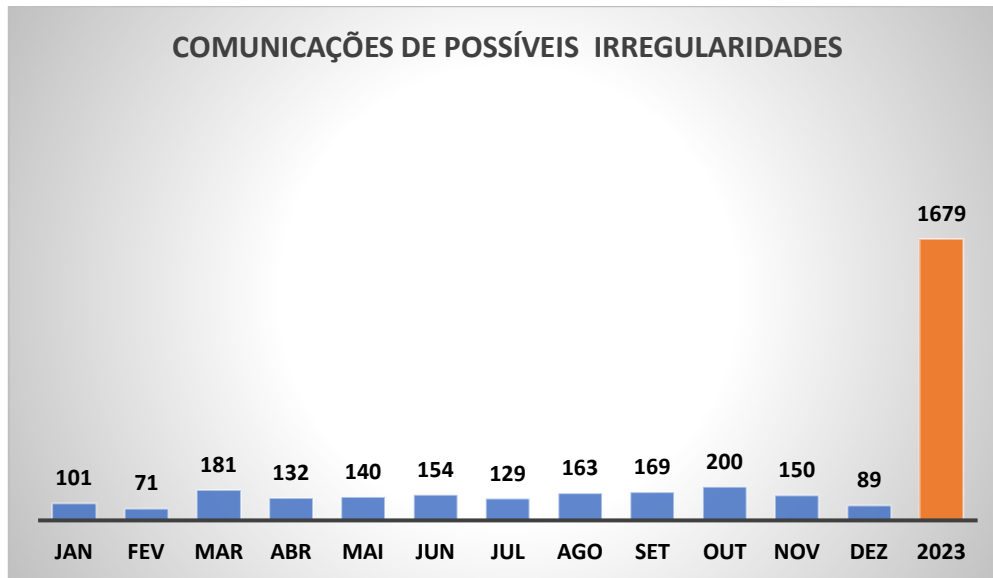
Elogios	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Área Administrativa do TCESP	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	4
Área de Fiscalização do TCESP	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Ouvidoria	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Arquivadas por falta de informações*	N/A	N/A	N/A	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	4
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

\* Nos termos do artigo 9º c.c artigo 10º, inciso III, da Ordem de Serviço GP nº 02/2022, foram arquivadas as demandas superficiais, genéricas ou evasivas, quando não atendido, pelo interessado, no prazo previsto de 10 dias, o pedido de complementação feito pela Ouvidoria.



## Comunicações de possíveis irregularidades

Foram recebidas 1679 comunicações de possíveis irregularidades, classificadas pela Ouvidoria, divididas nas seguintes opções:



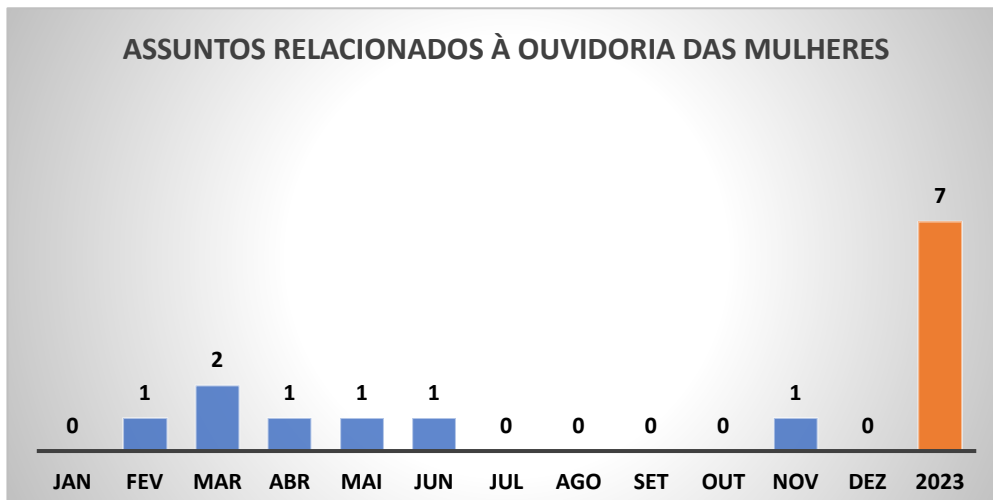
Comunicação de Possíveis Irregularidades	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Prefeitura Municipal, Câmara de Vereadores ou órgãos municipais	65	51	126	102	86	86	53	74	96	118	67	46	970
Licitação ou contrato	24	12	30	7	24	38	36	46	29	32	44	15	337
Governo do Estado, Assembleia Legislativa ou órgãos estaduais	4	4	8	8	12	11	10	14	13	17	19	15	135
Chamados abertos pelo mesmo denunciante com idêntico assunto*	N/A	N/A	N/A	8	4	5	14	10	11	19	7	4	82
Arquivadas por falta de informações**	N/A	N/A	N/A	2	3	4	5	10	9	6	4	4	47
Concursos públicos ou processos seletivos	1	2	7	2	5	9	5	5	6	5	5	4	56
Terceiro Setor	0	1	1	0	1	0	6	2	1	2	3	1	18
Outros	7	1	9	3	5	1	0	2	4	1	1	0	34
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>71</b>	<b>181</b>	<b>132</b>	<b>140</b>	<b>154</b>	<b>129</b>	<b>163</b>	<b>169</b>	<b>200</b>	<b>150</b>	<b>89</b>	<b>1679</b>

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

\*\* Nos termos do artigo 9º c.c artigo 10º, inciso III, da Ordem de Serviço GP nº 02/2022, foram arquivadas as demandas 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 2023 a Ouvidoria das Mulheres registrou 7 chamados, além de prestar atendimentos por meio das ligações telefônicas e presencialmente. Alguns atendimentos, considerando o teor do assunto apresentado, não necessitou registro formal.



Tipos de demandas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Ouvidoria das mulheres	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	7

## Outros

Foram recebidos e respondidos 62 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	2023
Comunicação de Possíveis Irregularidades	0	0	0	0	2	4	1	2	2	4	2	10	27
Esclarecimento de Dúvidas	0	0	0	3	4	4	2	6	0	4	6	2	31
Sugestão	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Protocolo Digital / Novo Protocolo	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>62</b>

## Tratamentos das demandas

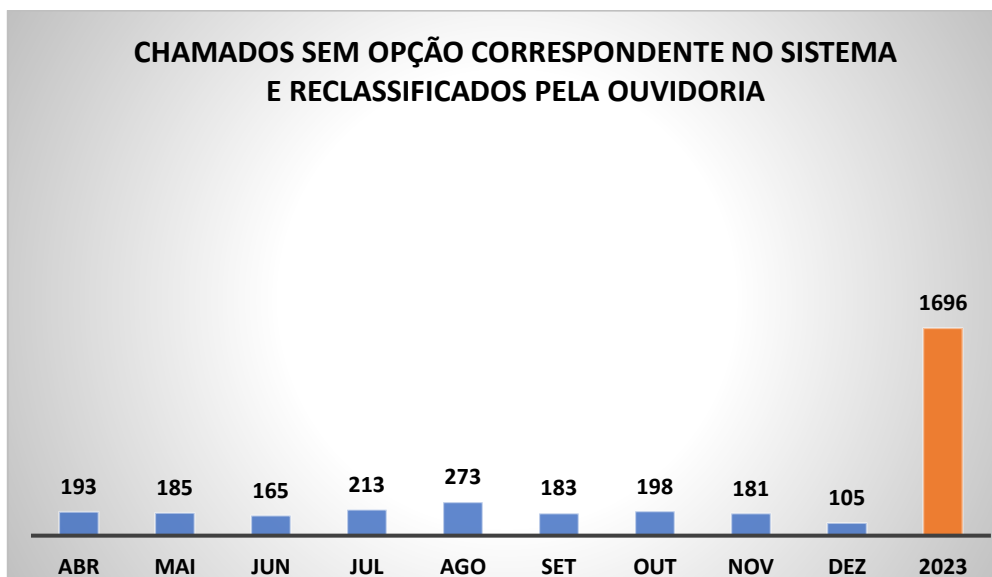
### Chamados sem opção correspondente no sistema e reclassificados pela Ouvidoria

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, a partir de abril de 2023, uma reclassificação para tornar mais real a representação dos dados.

As citadas demandas dizem respeito a dúvidas sobre procedimentos, endereços eletrônicos, pedidos de informação em geral, chamados abertos pelo(a) mesmo(a) usuário(a) com assuntos idênticos e chamados arquivados por falta de informações necessárias ao prosseguimento da demanda. Essas demandas foram respondidas diretamente aos(às) usuários(as).

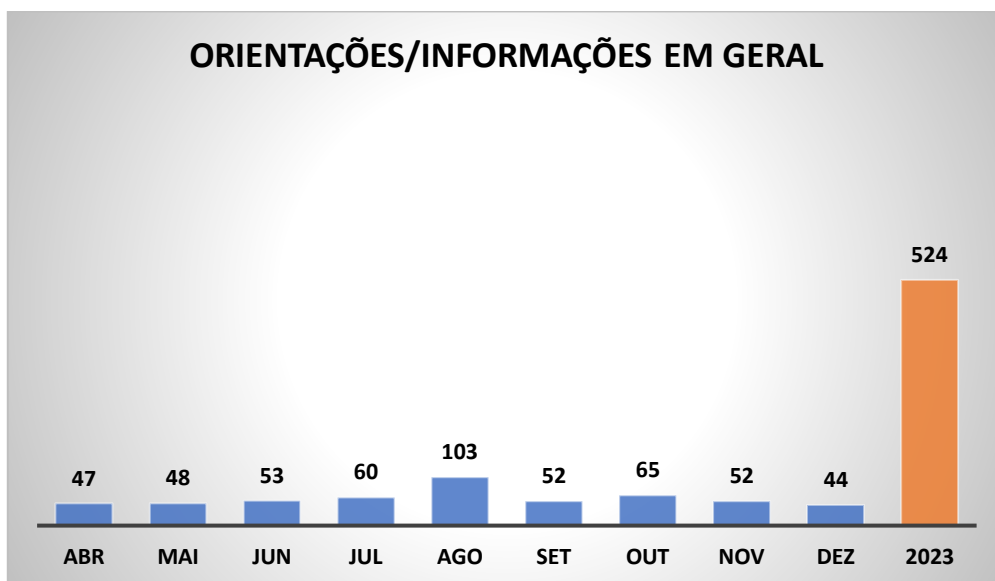
No período de abril a dezembro de 2023, houve 1696 chamados dessa natureza, assim reclassificados:



<b>Chamados sem opção correspondente no sistema e reclassificados pela Ouvidoria</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>2023</b>
Orientação/informação em geral	47	48	53	60	103	52	65	52	44	<b>524</b>
Orientação para abertura de chamado diretamente ao suporte técnico	45	37	32	74	77	49	48	43	28	<b>433</b>
Esclarecimento de que o TCESP não pratica assessoramento	27	40	35	29	39	31	32	28	14	<b>275</b>
Orientação para denúncia ou representação na forma regimental	12	19	8	13	13	16	10	12	3	<b>106</b>
Chamados abertos pelo(a) mesmo(a) usuário(a) com assunto idêntico assunto	12	11	13	19	14	12	22	21	7	<b>131</b>
Arquivados por falta de informações	6	8	5	9	19	10	12	8	7	<b>84</b>
Publicidades/Mensagens automáticas	44	22	19	9	8	13	9	17	2	<b>143</b>
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>185</b>	<b>165</b>	<b>213</b>	<b>273</b>	<b>183</b>	<b>198</b>	<b>181</b>	<b>105</b>	<b>1696</b>

### Orientações/informações em geral

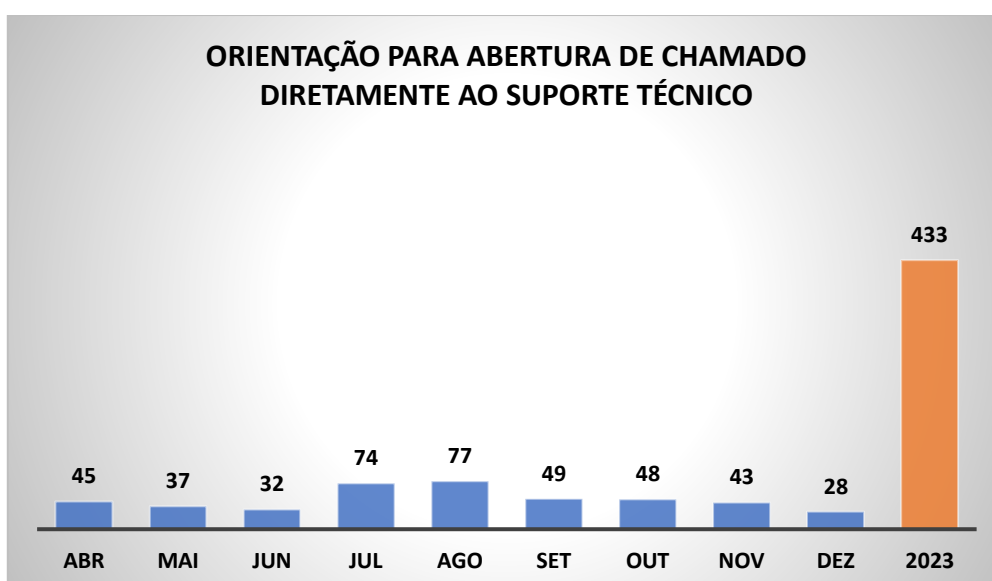
Demandas que objetivaram apenas esclarecimentos acerca de endereços eletrônicos, dos sistemas adotados pelo Tribunal de Contas, entre outros, tiveram a devida orientação ou informação.



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

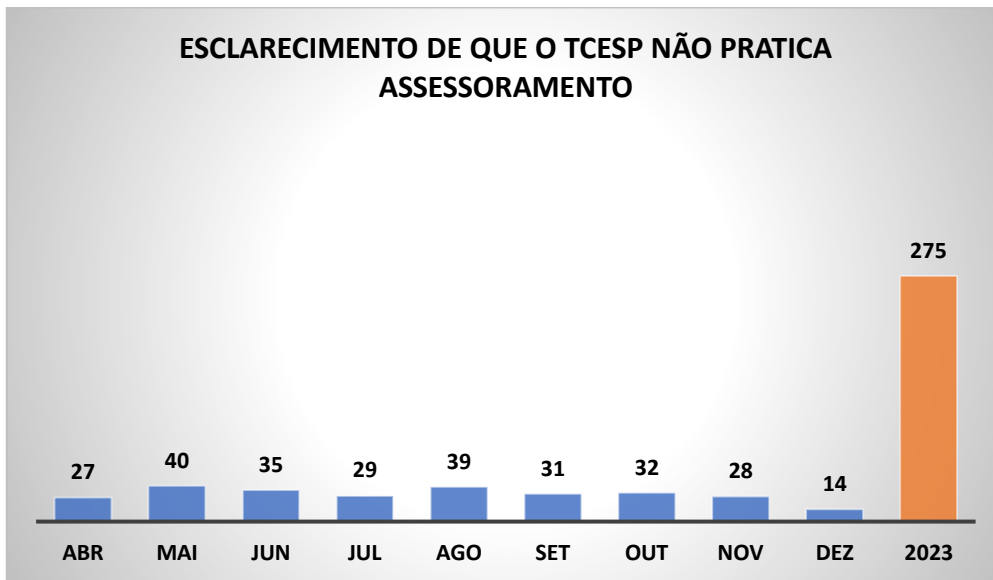
Demandas sobre dúvidas ou solicitações de ordem técnica, quando encaminhadas à Ouvidoria, foram orientadas para que novo chamado fosse aberto na opção “Suporte Técnico aos Sistemas”.

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



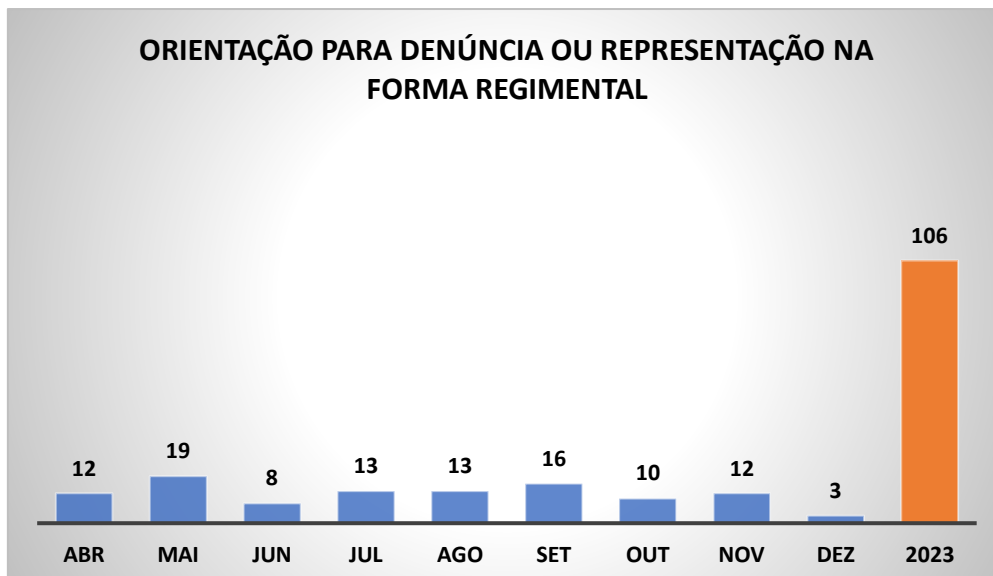
### **Esclarecimento de que o TCESP não pratica assessoramento**

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



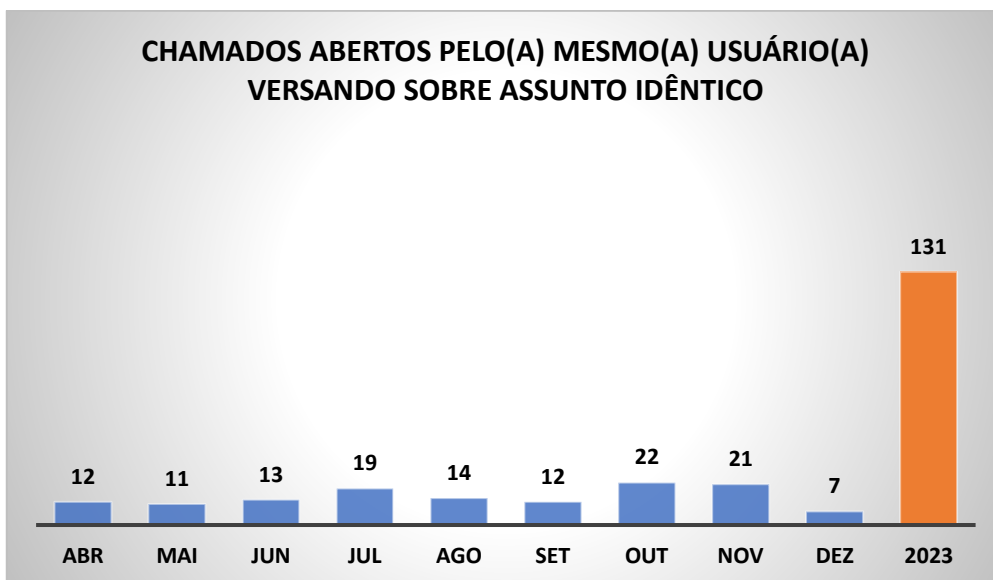
### **Orientação para denúncia ou representação na forma regimental**

Comunicações noticiando possíveis irregularidades tiveram retornos com a orientação para que apresentassem denúncia ou representação na forma regimental.



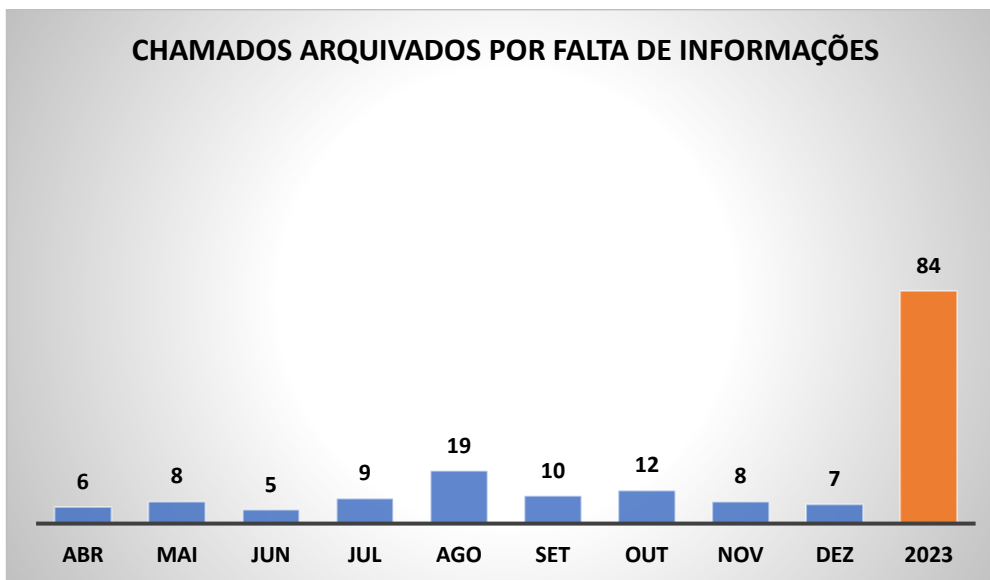
### **Chamados abertos pelo(a) mesmo(a) usuário(a) versando sobre assunto idêntico**

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



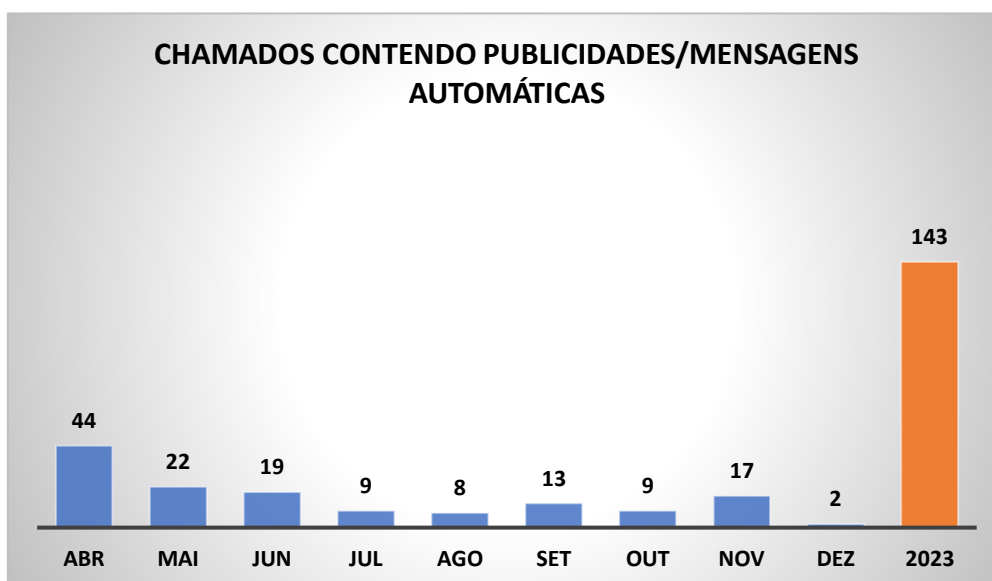
### **Chamados arquivados por falta de informações**

Nas demandas superficiais, genéricas ou evasivas, conforme dispõe o artigo 9º da Ordem de Serviço GP nº 02/2022, a Ouvidoria solicitou ao(à) autor(a) que complementasse sua manifestação no prazo de 10 (dez) dias. Nos casos em que as informações solicitadas não foram apresentadas, a demanda foi arquivada com base no artigo 10, inciso III, da referida Ordem de Serviço.



### Chamados contendo Publicidades/Mensagens Automáticas

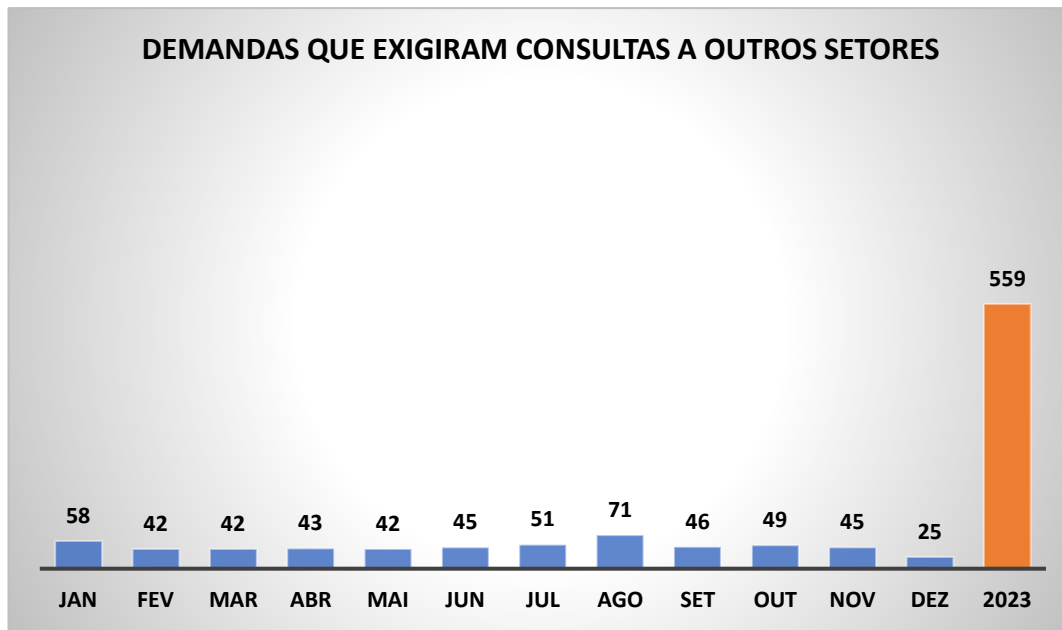
Foram chamados que não exigiram respostas conclusivas, pois consistiam em publicidades encaminhadas para o e-mail da Ouvidoria, o que gerava automaticamente um chamado, ou e-mails direcionados à Ouvidoria e sem conteúdo legível ou identificável.





## Demandas que exigiram consulta a outros setores

Algumas demandas, 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	2023
SDG-4	5	3	3	4	9	12	20	20	13	13	12	4	118
DE-4	0	0	0	5	8	6	8	22	6	9	11	6	81
AUDES	10	9	8	11	15	6	3	7	7	7	4	4	91
CARTÓRIO AUDITORES	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DCG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DGP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
DGP-3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DGP-4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DS	0	0	0	0	0	0	7	2	6	1	1	2	19
DSIS -1	2	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
DSIS -3	18	18	17	8	1	3	2	3	1	2	2	0	75
EPCP	0	0	0	1	1	0	1	0	4	3	0	0	10
EPCP-1	0	0	0	0	0	1	0	4	0	2	2	1	6
DGA	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	4

DSIS -4	2	1	1	4	3	7	1	1	1	2	0	4	27
SDG	1	0	1	3	0	0	1	1	1	1	1	0	10
DTI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
DTI-2	0	0	0	0	0	1	0	3	0	1	0	0	2
EPCP-3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
PRESIDÊNCIA	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	7
ETCESP	0	1	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	5
DTEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
DTEC-3	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1
DSF-I	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	3
DSF-II	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
DCP	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	4
DE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
DTEC-2	0	0	0	2	1	4	1	0	0	1	1	0	10
DSIS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
DSIS -2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
DF-4**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DF-10**	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
EPCP-5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
DF-2**	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
DF-3**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
UR-2**	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
UR-3**	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	4
UR-4**	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
UR-7**	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
UR-8**	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
UR-13**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
OFÍCIO – TC***	11	6	2	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	19
OFÍCIO – SEI***	4	1	1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6
OFÍCIO – OUTROS***	0	2	2	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4
Outros****	2	0	4	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>42</b>	<b>42*</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>51</b>	<b>71</b>	<b>46</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>559</b>

\* No relatório do 1º trimestre de 2023, os chamados enviados a outros setores, referentes ao mês março, totalizaram 29, mas houve divergência devido a inconsistência do sistema, sendo corrigido neste relatório para 42.

\*\* Demandas não relacionadas a atividade-fim.

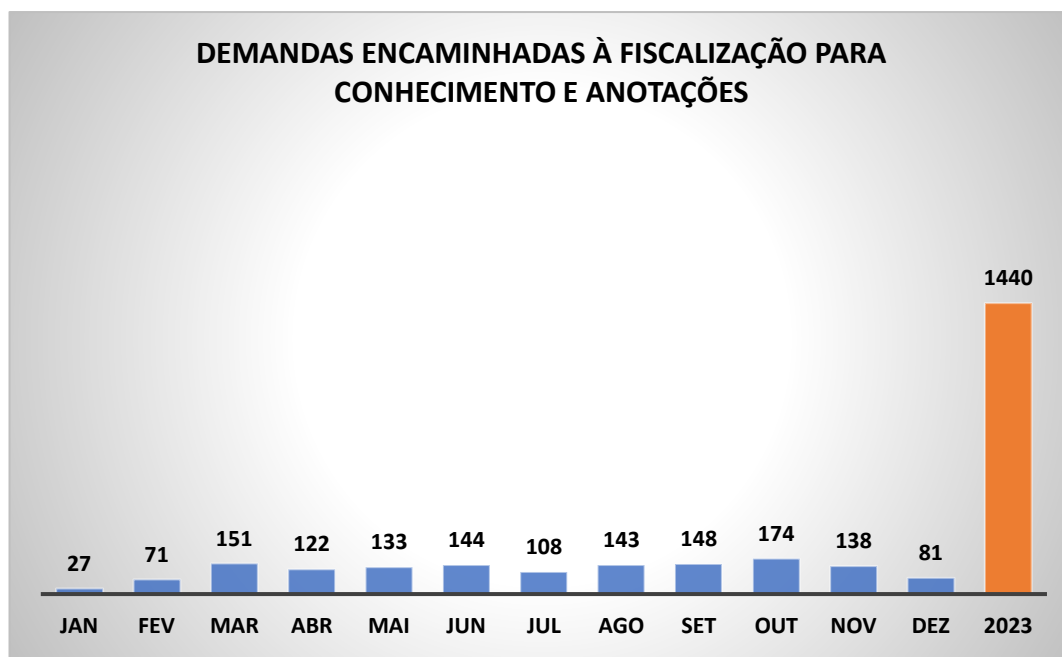
\*\*\* A partir de abril, os ofícios que chegaram por meio dos chamados, e que foram encaminhados por esta Ouvidoria a outros setores do TCESP para providências, passaram a ser contabilizados nos respectivos setores (Presidência, DE-4 e outros), razão pela qual não constaram em campo próprio do mês de abril em diante (N/A).

\*\*\*\* A partir de abril, a contabilização das demandas encaminhadas a outros setores por esta Ouvidoria passou a ser feita de forma integral. Assim, a contagem do campo "Outros" passou a ser não aplicável (N/A).

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

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

Após conhecimento e as anotações necessárias da fiscalização, o(a) usuário(a) foi cientificado(a) de tal providência e informado(a) que poderia, caso tivesse interesse, apresentar uma denúncia ou representação nos termos regimentais.



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

DF/UR	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
DF-01	0	0	0	1	1	0	1	2	0	0	0	0	5
DF-02	0	2	4	1	3	5	1	1	3	4	3	2	29
DF-03	1	2	1	3	2	1	2	2	4	0	3	2	23
DF-04	1	4	2	0	0	1	0	2	3	3	2	0	18
DF-05	1	3	1	3	4	1	4	2	7	8	2	1	37
DF-06	1	1	9	8	7	10	5	8	7	8	5	4	73
DF-07	0	1	6	3	3	6	2	1	0	3	3	2	30
DF-08	0	3	2	4	8	1	5	1	3	3	1	4	35
DF-09	0	2	1	2	5	0	1	2	2	6	3	1	25
DF-10	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	7
UR-01	0	1	2	4	0	2	1	4	6	1	5	1	27
UR-02	2	5	5	7	4	6	3	4	2	7	7	3	55
UR-03	5	9	16	8	8	13	10	15	8	18	10	13	133
UR-04	1	3	2	10	11	7	7	6	14	9	12	3	85
UR-05	3	3	9	4	10	8	4	13	1	6	1	1	63
UR-06	1	4	5	7	9	7	5	9	11	18	4	4	84
UR-07	2	3	9	13	4	13	8	6	5	17	10	4	94
UR-08	2	0	9	4	9	8	7	7	9	13	8	2	78
UR-09	0	4	14	11	8	8	6	10	11	10	8	7	97
UR-10	1	4	6	3	3	6	3	7	4	6	4	2	49
UR-11	0	1	9	7	3	2	3	7	3	1	4	1	41
UR-12	0	0	3	2	2	7	2	3	1	0	1	0	21
UR-13	1	0	4	3	6	7	10	7	7	7	4	11	67
UR-14	2	2	9	6	5	4	1	7	10	8	2	4	60
UR-15	0	1	5	0	3	1	3	1	6	0	5	0	25
UR-16	0	6	3	0	4	3	1	1	1	3	6	1	29
UR-17	2	2	1	2	2	4	1	6	4	4	3	3	34
UR-18	0	2	3	0	2	3	1	2	4	2	3	0	22
UR-19	1	2	5	2	4	5	6	2	3	4	7	2	43
UR-20	0	0	5	4	2	4	5	4	8	5	12	2	51
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>71</b>	<b>151</b>	<b>122</b>	<b>133</b>	<b>144</b>	<b>108</b>	<b>143</b>	<b>148</b>	<b>174</b>	<b>138</b>	<b>81</b>	<b>1440</b>

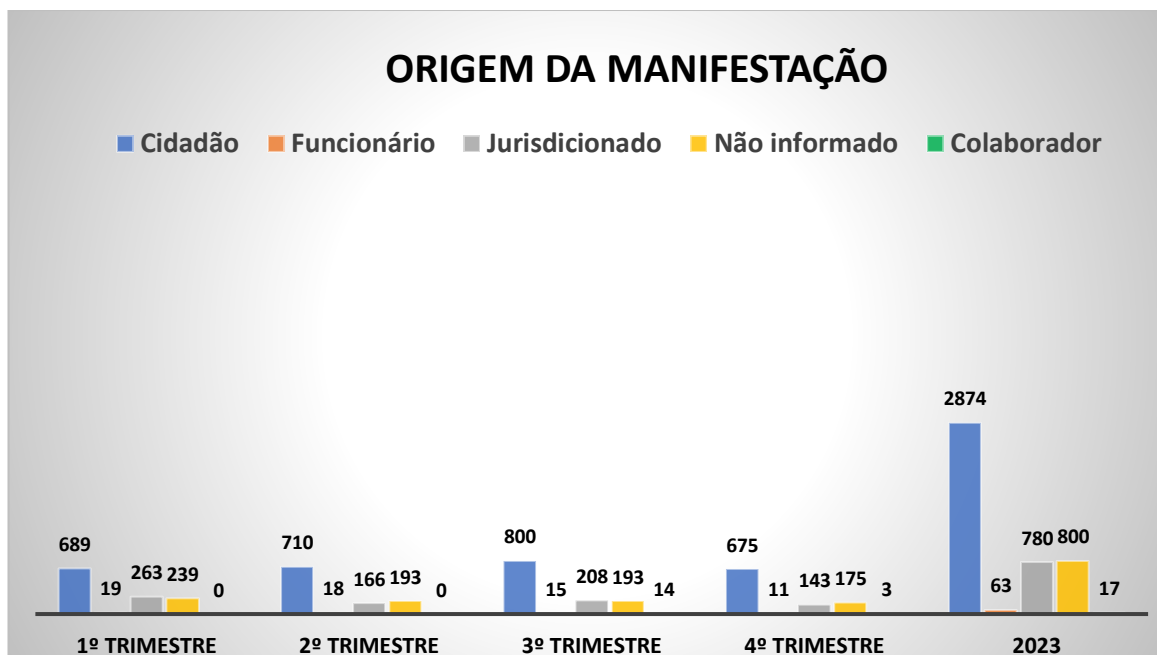
Em paralelo ao registro das comunicações de irregularidades enviadas às Diretorias de Fiscalização e Unidades Regionais, foi computado os entes da federação (Estado e Municípios) que mais receberam comunicações dessa natureza:

Município/Estado de SP	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Estado de São Paulo	N/A	N/A	N/A	10	17	14	9	25	22	24	20	19	160
Sandovalina	N/A	N/A	N/A	1	6	0	0	5	0	6	0	0	18
Ribeirão Preto	N/A	N/A	N/A	1	3	1	7	3	2	0	0	0	17
Cafelândia	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	9	5	2	0	16
São José dos Campos	N/A	N/A	N/A	4	1	1	2	1	1	1	0	4	15
Barretos	N/A	N/A	N/A	1	6	2	0	0	0	3	1	2	15
Mogi das Cruzes	N/A	N/A	N/A	0	0	0	5	2	2	6	0	0	15
Mauá	N/A	N/A	N/A	2	4	3	0	0	0	3	2	0	14
Taboão da Serra	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	8	5	1	0	14
Itapeva	N/A	N/A	N/A	9	0	1	0	0	0	0	0	0	10
Ourinhos	N/A	N/A	N/A	1	4	1	3	1	0	0	0	0	10
Cotia	N/A	N/A	N/A	2	3	0	2	0	2	0	0	0	9
Ibiúna	N/A	N/A	N/A	0	0	0	1	3	4	0	0	0	8
Santa Adélia	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	2	0	6	8
São Simão	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	8	0	0	8
Vinhedo	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	8	0	0	8
Santa Albertina	N/A	N/A	N/A	0	0	0	2	5	0	0	0	0	7
Santo André	N/A	N/A	N/A	2	0	4	0	0	0	0	0	0	6
Cajati	N/A	N/A	N/A	2	0	3	0	0	0	0	0	0	5
Caraguatatuba	N/A	N/A	N/A	4	1	0	0	0	0	0	0	0	5
Ilhabela	N/A	N/A	N/A	3	1	1	0	0	0	0	0	0	5
Santos	N/A	N/A	N/A	1	4	0	0	0	0	0	0	0	5
Guarujá	N/A	N/A	N/A	0	0	0	1	1	3	0	0	0	5
Monte Alto	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	1	4	0	0	0	5
Caieiras	N/A	N/A	N/A	0	0	0	1	0	4	0	0	0	5
Cerquillo	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	1	0	4	5
Itobi	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	3	1	1	5
Campinas	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4
Outros	N/A	N/A	N/A	79	83	113	75	96	87	97	110	45	785
<b>Total</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>122</b>	<b>133</b>	<b>144</b>	<b>108</b>	<b>143</b>	<b>148</b>	<b>175</b>	<b>138</b>	<b>81</b>	<b>1192</b>

## Origem das demandas

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

Caso a demanda fosse encaminhada por e-mail ou proveniente de outros setores, não existia essa necessidade. A partir da utilização das Caixas de Coleta, começou-se a classificar as demandas recebidas dos colaboradores (prestadores de serviços e estagiários) desta Corte.



Origem da demanda	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Cidadão	203	180	306	222	254	234	241	301	258	298	253	124	2874
Funcionário	4	3	12	8	8	2	3	7	5	4	4	3	63
Jurisdicionado	88	71	104	47	55	64	70	90	48	58	47	38	780
Não informado	80	73	86	83	50	60	60	75	58	69	66	40	800
Colaborador*	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5	2	7	1	1	1	17
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>327</b>	<b>508</b>	<b>360</b>	<b>367</b>	<b>360</b>	<b>379</b>	<b>475</b>	<b>376</b>	<b>430</b>	<b>371</b>	<b>206</b>	<b>4534</b>

\*A opção "colaborador" registra as manifestações abertas pelos funcionários terceirizados e estagiários que prestam serviços ao TCESP. A referida opção só passou a ser contabilizada a partir de julho, quando se deu a instalação das caixas de coleta da Ouvidoria nas dependências do Tribunal.

### Tempo de resposta

Conforme o artigo 7º da Resolução nº 16/2022<sup>6</sup>, o prazo para elaborar e apresentar a resposta conclusiva à demanda é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

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

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
<b>Tempo médio de resposta conclusiva:</b>	1,94 dias	4,14 dias	2,1 dias	3,94 dias	1,94 dias	1,16 dias	2,53 dias	2,05 dias	2,00 dias	3,60 dias	3,33 dias	3,82 dias	<b>2,69 dias</b>

### Demandas de “Suporte Técnico aos Sistemas”

No ano de 2023 foram recebidas 16147 demandas de ordem técnica, na opção “Suporte Técnico aos Sistemas”, que foram respondidas diretamente pelos setores competentes.

Os chamados de ordem técnica foram distribuídos conforme escolha do(a) usuário(a). Tais números não refletem, necessariamente, que as demandas foram solucionadas no setor inicialmente recebido, pois podem ser encaminhadas, quando necessário, ao setor correspondente para adequada resposta.

Suporte técnico	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Audesp	570	542	1133	475	495	543	510	502	369	420	353	196	<b>6108</b>
Sistema de delegações	468	154	135	101	107	126	116	133	84	105	90	63	<b>1682</b>
SisCOE	223	19	26	15	2	0	0	1	2	0	0	6	<b>294</b>
Questionários	16	11	49	12	5	7	11	237	23	10	11	4	<b>396</b>
e-TCESP	573	600	728	696	770	612	706	731	609	612	655	364	<b>7656</b>
SisDeBR	1	0	0	1	3	5	1	0	0	0	0	0	<b>11</b>
<b>Total</b>	<b>1851</b>	<b>1326</b>	<b>2071</b>	<b>1300</b>	<b>1382</b>	<b>1293</b>	<b>1344</b>	<b>1604</b>	<b>1087</b>	<b>1147</b>	<b>1109</b>	<b>633</b>	<b>16147</b>

<sup>6</sup> Revogada pela Resolução nº 19/2023

## SIC – Sistema de Informação ao Cidadão

Os atendimentos a esse tipo de demanda foram 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	2023
Nº de Chamados	8	17	22	20	22	15	75	18	14	25	14	5	255

O canal SIC produz seus próprios relatórios, sendo que os dados referentes ao ano de 2023 podem ser acessados no SEI 0000802/2024-03.

## Outras formas de atendimento

### Atendimento Presencial

A ouvidoria recebeu manifestações de forma presencial, que foram registradas, quando necessário, no Sistema de Chamados e passaram a tramitar por este sistema.

No ano de 2023, houve 16 atendimentos de forma presencial que resultaram na abertura de chamados.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
Atendimento Presencial	0	2	0	1	1	0	1	2	4	1	2	2	16

### Caixas de Coleta

No fim do mês junho de 2023 foram instaladas as caixas de coleta da Ouvidoria, com o objetivo de garantir a participação de todas as pessoas que frequentam as dependências do Tribunal de Constas do Estado de São Paulo, desburocratizando e tornando mais simples e democrática a interação com a Ouvidoria, sobretudo daqueles que não possuíam acesso ao sistema informatizado de chamados.



A instalação das caixas ocorreu nas entradas do Prédio Sede e do Anexo II, próximas as catracas, no espaço de convivência do Prédio Sede – 7º andar e no refeitório/café dos prestadores de serviço (1º SS Anexo II – e 4º SS do Anexo I).

Em novembro foram instaladas as caixas de coletas em todas as Unidades Regionais.

No exercício de 2023, registrou-se 23 manifestações provenientes das caixas de coleta.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
<b>Caixas de Coleta*</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	10	3	1	4	3	2	<b>23</b>

\*Não houve manifestações proveniente das regionais no período.

### **Ligação Gratuita 0800**

As ligações do 0800 passam por duas Unidades de Resposta Audível – URA, permitindo ao(à) usuário(a) selecionar a melhor opção cabível dentre aquelas disponíveis e direcionar a ligação.

Os dados fornecidos pelas empresas contratadas são os seguintes:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
<b>Ligações recebidas 0800</b>	49	33	125	60	49	22	57	27	36	65	41	33	<b>597</b>

Do total de ligações recebidas, **23** foram transformadas em chamados abertos no sistema pela Ouvidoria, de forma anônima, para registrar comunicações de possíveis irregularidades.

Desde o dia 1º de setembro de 2023, passou a ser possível o recebimento de ligações de longa distância, em âmbito nacional, e também originadas de telefones móveis.

## WhatsApp

As mensagens recebidas por WhatsApp receberam respostas automáticas que orientaram como o interessado proceder, de acordo com a opção selecionada:

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

Conforme a opção selecionada pelo interessado, foi possível solicitar a abertura de um protocolo de chamado diretamente pelo WhatsApp.

O número de interações registradas e a quantidade de chamados foram os seguintes:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
<b>Interações WhatsApp</b>	205	164	226	171	168	160	166	202	160	143	135	118	<b>2018</b>
<b>Chamados protocolados*</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5	17	17	20	20	11	<b>90</b>

\*Apenas a partir de julho de 2023, abriu-se a possibilidade do interessado (a) abrir o chamado diretamente pelo WhatsApp da Ouvidoria.

## Aplicativo “Portal TCESP”

Em outubro de 2023 o aplicativo ganhou a funcionalidade da “Ouvidoria”, permitindo o envio de manifestações. As demandas encaminhadas por meio do aplicativo geraram automaticamente protocolos no sistema de chamados da Ouvidoria.

No período de 2023 foram registrados **24** protocolos no aplicativo.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2023
<b>Aplicativo "Portal TCESP"</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	6	13	5	<b>24</b>

## Atividades relacionadas à Ouvidoria

Além do recebimento e gerenciamento dos chamados recebidos, a Ouvidoria buscou, ao longo do ano de 2023, 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 *Divulgação da Ouvidoria*, *Estruturação da Ouvidoria*, *Ouvidoria do TCESP e relações interinstitucionais*, *Eventos e campanhas* e *Capacitação*.

### Divulgação da Ouvidoria

#### CAAPEFIS – Ciclo Anual de Aperfeiçoamento Pessoal



Participação no 27º Ciclo Anual de Aperfeiçoamento Pessoal – CAAPEFIS.

Foi apresentado o papel da Ouvidoria como instrumento de comunicação e participação social para aperfeiçoar os serviços prestados por este Tribunal e com um canal para a prevenção e combate ao assédio moral, sexual e discriminação, bem como questões envolvendo violações dos direitos das mulheres.

### **Participação do Programa Controle Externo**



Em entrevista ao Programa Controle Externo, o Ouvidor falou sobre os trabalhos do setor na Corte de Contas e discorreu sobre as prerrogativas e atribuições no cumprimento da legislação que normatiza a Ouvidoria.

<https://www.tce.sp.gov.br/6524-ouvidor-tribunal-contas-e-entrevistado-programa-controle-externo>

### **3º Encontro com representantes da pesquisa de clima organizacional do TCESP**

Participação da Ouvidoria no encontro, em que teve a oportunidade de abordar os trabalhos desenvolvidos pelo setor, destacando a importância de uma Comunicação Efetiva.

## Estruturação da Ouvidoria

### Grupo de apoio ao canal “Ouvidoria das Mulheres”

Formação de um grupo apoio ao exercício das atribuições do canal “Ouvidoria das Mulheres”, com a designação de quatro servidoras de diversas áreas, conforme Ato GP nº 07/2023.

Fizeram parte do grupo as servidoras Mariana Freitas de Carvalho Florio Rosa (GCRMC), Andreia Albertino Rodrigues (Corpo de Auditores), Tatiana Higa Massutani (Cartório do GCDER) e Lígia Stungis (DASAS – Diretoria de Saúde e Assistência Social).

### Espaço de acolhimento para vítimas de violência de gênero



Criação do "Espaço de Acolhimento da Mulher", proporcionando um ambiente seguro, sigiloso e acolhedor para mulheres que desejam buscar apoio, orientação, ou relatar situações de assédio, discriminação de gênero, ou qualquer forma de violência relacionada a questões de gênero.

<https://www.tce.sp.gov.br/6524-tcesp-cria-espaco-acolhimento-para-vitimas-violencia-genero>

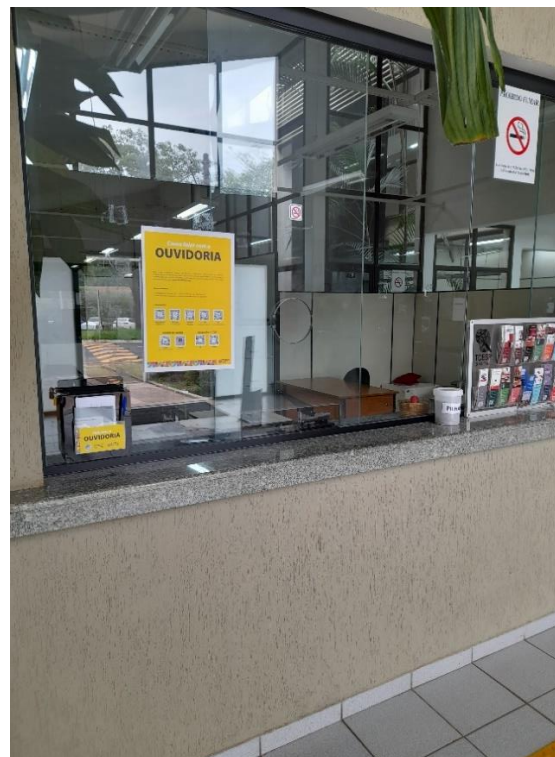
## Instalação de Caixas de Coleta

Instalação de caixas de coleta com o objetivo de garantir a participação de todas e todos que frequentam as dependências do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, desburocratizando e tornando mais simples e democrática a interação com a Ouvidoria, sobretudo daqueles que não possuem acesso ao sistema informatizado de chamados.

Inicialmente, a instalação das caixas ocorreu apenas nas entradas do Prédio Sede e do Anexo II, próximas as catracas, no espaço de convivência do Prédio Sede – 7º andar e no refeitório/café dos prestadores de serviço (1º SS Anexo II – e 4º SS do Anexo I).



No mês de novembro houve a ampliação do acesso às Caixas de Coleta, que começaram a ser instaladas em todas as 20 Unidade Regionais desta Corte.



<https://www.tce.sp.gov.br/6524-ouvidoria-tcesp-cria-mais-canal-para-denuncias>

<https://www.tce.sp.gov.br/6524-ouvidoria-tcesp-disponibiliza-canal-sugestoes-e-denuncias-unidades-regionais>

## Ampliação dos canais de contato com a Ouvidoria

As mensagens recebidas por WhatsApp, que geravam apenas respostas automáticas com orientação de como o interessado proceder para acessar a Ouvidoria, passou a permitir a abertura de chamados diretamente pelo WhatsApp.

O canal 0800 (ligação gratuita), que recebia apenas ligação locais e de telefone fixos, passou a receber ligações de telefones móveis e de qualquer local do país.

## Lançamento do site Ouvidoria das mulheres

The screenshot shows the top navigation bar of the TCESP website with links for INSTITUCIONAL, SERVIÇOS, LEGISLAÇÃO E JURISPRUDÊNCIA, ESCOLA DE CONTAS, TRANSPARÊNCIA, IMPRENSA, and FALE CONOSCO. Below the navigation bar is a search bar and social media icons. The main banner for 'OUVIDORIA das Mulheres' is prominently displayed, featuring a purple background and a silhouette of a woman's head. The text on the banner reads 'OUVIDORIA das Mulheres' and 'Dedicada a denúncias envolvendo desigualdade de gênero e violência contra mulheres'. Below the banner, there is a text block explaining the purpose of the Ouvidoria das Mulheres and a link for 'VIOLÊNCIA DOMÉSTICA'.

A Ouvidoria das Mulheres foi criada para apoiar, acolher e orientar servidoras, estagiárias, colaboradoras e visitantes do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo que se sintam vítimas de qualquer tipo de violência ou que tenham informações sobre abusos envolvendo colegas de trabalho.

Este espaço também está aberto para orientações e encaminhamentos externos, caso as denúncias indiquem a existência de crime, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts.129, I, e 144 da Constituição Federal.

**VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**  
Clique aqui e saiba mais

O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo lançou uma nova página da Ouvidoria das Mulheres, projeto foi idealizado para dar mais visibilidade ao setor, orientar vítimas, facilitar denúncias e ampliar a conscientização sobre a violência de gênero.

A página também apresenta um link para violência doméstica, com informações sobre “Como fazer em emergências?”, “Onde encontrar ajuda?”, “A Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e as Redes de Atendimento”, “Programas voltados à mulher vítima de violência doméstica na Cidade de São Paulo”, “Legislação pertinente” e “Material de Apoio”.

<https://www.tce.sp.gov.br/6524-tcesp-lanca-novo-site-ouvidoria-mulheres>



## Ouvidoria no aplicativo Portal TCESP



Em parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação - DTI, foi lançada uma nova funcionalidade no aplicativo “Portal TCESP”, a inclusão da aba “Ouvidoria”, por meio da qual os cidadãos podem encaminhar relatos sobre irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias. O aplicativo permite a anexação de fotos, vídeos e outros tipos de arquivos.

<https://www.tce.sp.gov.br/6524-portal-tcesp-agora-disponibiliza-contato-com-ouvidoria>

## Painel com relatórios dinâmicos contendo os dados dos atendimentos prestados pela Ouvidoria



Com base nos dados gerados pela planilha de controle da Ouvidoria, foi desenvolvido o painel que gera relatórios dinâmicos com dados sobre os atendimentos efetuados, permitindo elaborar, com base em seleções pré-estabelecidas, tabelas e gráficos dinâmicos com diversas informações sobre as atividades da Ouvidoria.

A planilha decorre do controle concomitante dos chamados, através de análise e, quando necessário, da reclassificação do tipo de chamado, tornando a representação dos dados mais fidedigna ao real quadro existente.

### **Resolução nº 19/2023**

O Tribunal de Contas aprova a Resolução 19/2023, que cria a estrutura da Ouvidoria, que passa a ser uma Diretoria composta de três seções: Expediente, Ouvidoria das Mulheres e Serviço de Informação ao Cidadão.

## **Ouvidoria do TCESP e relações interinstitucionais**

### **Seminários Nacionais de Ouvidoria**



A Ouvidoria do TCESP esteve representada nas três edições dos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023, realizada em Fortaleza (março), Belo Horizonte (julho) e São Paulo (outubro).

Nos eventos houve diversos painéis e oficinas temáticas, relacionados ao tema Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa.

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/eventos/seminarios-nacionais-de-ouvidoria-2023/fortaleza>

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/eventos/seminarios-nacionais-de-ouvidoria-2023/belo-horizonte>

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/eventos/seminarios-nacionais-de-ouvidoria-2023/sao-paulo>

## Acordo de Cooperação Técnica



O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e o Ministério Público do Estado de São Paulo, por meio de suas Ouvidorias, celebraram o Acordo de Cooperação Técnica, objetivando manter os canais de comunicação entre si para que possam recepcionar, um do outro, os relatos de teor administrativo registrados em suas instituições e que tenham interesses recíprocos.

<https://www.mpsp.mp.br/w/ouvidorias-do-mpsp-e-tribunal-de-contas-firmam-acordo-para-troca-de-informa%C3%A7%C3%B5es>

## Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas – ENCCO 2023



A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo participou do Encontro Nacional de Corregedorias, Controles Internos e Ouvidorias dos Tribunais de Contas (ENCCO), evento anual que em 2023 aconteceu em Natal, no Rio Grande do Norte. O Ouvidor abordou o tema “O papel das Ouvidorias no enfrentamento do assédio e da discriminação”.

Na mesma ocasião houve a participação na Reunião Técnica – Ouvidorias e das palestras ocorridas nos dias 12 a 13 de setembro.

<https://www.tce.sp.gov.br/6524-palestra-ouvidor-tcesp-fala-sobre-assedio-moral-sexual-e-discriminacao>

<http://www.encco.tce.rn.gov.br/>

## 36ª Edição do Colégio de Ouvidores



A Ouvidoria do TCESP foi convidada para participar da 36ª edição do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv), no Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, na cidade de São Paulo.

<https://ww2.trt2.jus.br/noticias/noticias/noticia/36a-edicao-do-colegio-de-ouvidores-ocorrera-na-sede-do-trt-2-de-20-a-22-de-setembro>

## Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias

O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo adere à Rede Nacional de Ouvidorias – Renouv, que tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União.

Trata-se de um fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/rede-de-ouvidorias>

## Eventos e campanhas

### Evento do Dia Internacional da Mulher



O evento “Dia Internacional das Mulheres: Desafios e Conquistas”, idealizado e organizado pela Diretoria de Saúde e Assistência Social – DASAS, que ocorreu nos dias 10 e 13 de março, contou com o apoio e participação da Ouvidoria das Mulheres.

### Campanha de combate ao assédio sexual



Foram confeccionados adesivos informativos para campanha de combate ao assédio sexual, orientando a forma como as vítimas podem procurar ajuda.

Os adesivos foram fixados nos banheiros femininos dos prédios do Tribunal de Contas localizados na capital e nas 20 Unidades Regionais.

Ainda durante o mês de março foram expostos banners nas entradas dos prédios do Tribunal de Contas localizados em São Paulo (Prédio-Sede e Anexo II), divulgando o canal da Ouvidoria das Mulheres. Posteriormente, o banner foi fixado no Espaço de Convivência, localizado no 7º andar do Prédio-Sede.



## Evento “PRECISAMOS FALAR SOBRE O ASSÉDIO”

### No TCESP, especialistas debatem assédio no ambiente de trabalho



O evento “*PRECISAMOS FALAR SOBRE O ASSÉDIO*”, organizado pela Ouvidoria, ocorreu em maio, no Auditório Nobre “Professor José Luiz de Anhaia Mello”, com transmissão ao vivo pelos canais do TCESP.

Palestraram a Dra. Luciane Storer, Desembargadora do TRT da 15ª Região e Presidente da Comissão Regional de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual desde 2020; Dra. Alessandra Benedito, Doutora e Mestre em Direito Político e Econômico, Professora da FGV Direito SP e advogada; e o Dr. Alexandre Patricio de Almeida, Psicanalista, membro da *International Winnicott Association*, mestre e doutor em Psicologia Clínica pela PUC-SP.

<https://www.tce.sp.gov.br/6524-tcesp-especialistas-debatem-assedio-ambiente-trabalho>

## **Capacitação**

### **Formação em Ouvidoria Pública**

Obtenção da *Certificação em Ouvidoria* (curso de 160 horas) e da *Cerificação em Integridade Pública – Fundamentos* (curso de 122 horas), ambos pela ENAP- Escola Nacional de Administração Pública, pelo Ouvidor e pelo responsável pelo Expediente da Ouvidoria.

Início do Curso de pós-graduação “MBA em Gestão Estratégica em Ouvidoria Pública e Privada”, promovida pelo Centro Universitário São Camilo, pelo Ouvidor.

### **Participação em Comitês e grupos de trabalho**

A Ouvidoria passa a integrar e colaborar com o Projeto do Sistema de Integridade do TCESP.



A Ouvidoria do TCESP ingressa no *Comitê Técnico das Corregedorias, Ouvidorias e Controles Interno e Social* do Instituto Rui Barbosa, conforme Portaria nº 12/2023<sup>7</sup>, de 16/03/23.

O Grupo de Trabalho Ouvidorias - Planejamento e execução de ações de sensibilização e o Grupo de Trabalho Controle Social - Tratamento das denúncias no âmbito dos Tribunais de Contas, Portaria nº 13/2023<sup>8</sup>, passam a ter representantes da Ouvidoria do TCESP.

### **Visita da Ouvidoria às Unidades Regionais de Sorocaba e Campinas**

Em outubro a Ouvidoria efetuou visitas às Unidades Regionais de Sorocaba e Campinas para conhecer as rotinas das unidades do Tribunal de Contas, objetivando o aprimoramento das respostas às manifestações recebidas pela Ouvidoria.

---

<sup>7</sup> [https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd\\_category\\_id=2707&wpfd\\_file\\_id=30530&token=&preview=1](https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=2707&wpfd_file_id=30530&token=&preview=1)

<sup>8</sup> [https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd\\_category\\_id=2707&wpfd\\_file\\_id=30531&token=&preview=1](https://irbcontas.org.br/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=2707&wpfd_file_id=30531&token=&preview=1)

## Conclusão

Muitos foram os desafios em 2023, 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 principais objetivos fossem atingidos.

Todos os 4508 chamados respondidos (aumento de 31,42% em relação ao exercício de 2022) 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 mais eficiente e estratégica das demandas.

Concomitante a esse cuidado, 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.

Além disso, a Ouvidoria do TCESP fortaleceu as relações interinstitucionais, propiciando a troca de experiências com Ouvidorias de outros órgãos públicos e, principalmente, 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 TCESP.

Por fim, tudo isso foi possível em razão da preocupação em capacitar os servidores designados no setor, o que facilitou a condução dos trabalhos.

Diante desse cenário, a Ouvidoria do TCESP encerrou o ano de 2023 um pouco mais fortalecida para que outros projetos possam ser concretizados e buscar e incentivar cada vez mais o controle social e colaborar para a gestão da instituição.