

## **ATO GP Nº05/2015**

TC-A-017094/026/13

*Dispõe sobre a organização da Ouvidoria, instituída pela Resolução nº 03/2015.*

**A Conselheira Cristiana de Castro Moraes, Presidente do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

**Considerando** a Resolução nº 03/2015 que instituiu a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;

**Considerando** a necessidade de assegurar a implantação da Ouvidoria, dotando-a de corpo de servidores, hábeis ao desempenho das atribuições;

**Considerando** a necessidade da Ouvidoria possuir estrutura física própria, de fácil acesso ao público **externo; e**

**Considerando** a necessidade de estabelecer o fluxo das informações, acompanhamento das ocorrências registradas, análise dos resultados das solicitações e dados estatísticos.

### **RESOLVE:**

**Artigo 1º** - A Ouvidoria formada por equipe formada por servidores da Casa, designados pela Presidência para esse fim.

§ 1º - Havendo necessidade, ou mediante solicitação outros servidores poderão ser convocados pela Presidência, para colaborar com a Ouvidoria, em caráter eventual e temporário.

§ 2º A Ouvidoria contará com o apoio administrativo de servidores do Protocolo Geral, bem como das demais dependências vinculadas ao Departamento Geral de Administração e suporte técnico do Departamento de Tecnologia da Informação - DTI.

**Artigo 2º** O público externo, além do meio eletrônico, terá acesso à Ouvidoria no andar Térreo do edifício do Anexo II do Tribunal de Contas, situado na Rua Venceslau Brás, nº 183, no horário do expediente.

**Parágrafo único** - Os protocolos das Unidades Regionais deste Tribunal também receberão os pedidos de informações, sugestões, solicitações ou reclamações, encaminhando-os de imediato à Ouvidoria.

**Artigo 3º** - As solicitações, informações, reclamações ou sugestões efetuadas terão o seguinte procedimento:

I - somente serão processadas as solicitações, informações, reclamações e sugestões cujo pedido estiver devidamente identificado com nome, CPF/CNPJ e endereço eletrônico válido, ou pelo menos, outra forma de contato, endereço residencial, comercial ou telefone para resposta;

II - nas demandas via internet, finalizado o cadastro, o sistema gerará automaticamente um número de atendimento e senha para o interessado poder acompanhar o trâmite e a conclusão de sua solicitação. No atendimento presencial serão fornecidos ao interessado número e senha, tão logo seja finalizado o cadastramento no sistema;

III – após analisar as solicitações, informações, reclamações e sugestões, havendo necessidade, a Ouvidoria os encaminhará às unidades internas, para a devida instrução, fornecendo, posteriormente, a resposta aos interessados; IV - as demandas de ordem técnica serão prontamente encaminhadas aos setores competentes, para atendimento e resposta direta aos interessados; V - os setores mencionados no inciso anterior encaminharão à Ouvidoria relatório mensal das demandas solicitadas e atendidas; VI – a Ouvidoria manterá controle de todas as solicitações e respostas efetuadas, sobre os diversos assuntos elencados no ícone Ouvidoria do site deste Tribunal.

**Artigo 4º** - Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 07 de abril de 2015.

**CRISTIANA DE CASTRO MORAES**  
**PRESIDENTE**