

Carta de Serviços

Ouvidoria

EXERCÍCIO 2026

CONSELHEIROS

Cristiana de Castro Moraes– **Presidente**
Dimas Ramalho– **Vice-Presidente**
Marco Aurélio Bertaiolli – **Corregedor**
Renato Martins Costa
Maxwell Borges de Moura Vieira
Wagner de Campos Rosário
Carlos Cezar

Conselheiros Substitutos - Auditores

Alexandre Manir Figueiredo Sarquis
Coordenador

Samy Wurman
Antonio Carlos dos Santos
Josué Romero
Sílvia Monteiro
Valdenir Antonio Polizeli
Márcio Martins de Camargo

Ministério Público de Contas

Leticia Formoso Delsin Matuck Feres
Procuradora Geral

Thiago Pinheiro Lima
Celso Augusto Matuck Feres Junior
Élida Graziane Pinto
João Paulo Giordano Fontes
José Mendes Neto
Rafael Antonio Baldo
Rafael Neubern Demarchi Costa
Renata Constante Cestari

Secretário-Diretor Geral

Germano Fraga Lima

Procuradoria da Fazenda Estadual

Denis Dela Vedova Gomes
Procurador-Chefe

Ouvidora e Responsável pela Ouvidoria da Mulheres

Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira

Expediente da Ouvidoria
Natan Albuquerque Freitas

Serviço de Informação ao Cidadão
Daphne de Abreu Sousa



SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| Apresentação da Ouvidoria do TCESP | 4 |
| Ouvidoria das Mulheres | 5 |
| Serviço de Informações ao Cidadão | 6 |
| Missão e Visão | 7 |
| O que é a Carta de Serviços | 8 |
| Canais de Atendimento | 9 |
| Serviços da Ouvidoria do TCESP | 10 |
| Relatório Anual | 15 |

A OUVIDORIA DO TCESP

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, instituída pela Resolução nº 03/15 e reorganizada pela Resolução nº 19/2023, é composta por Ouvidor, designado pelo Conselheiro Presidente, e por equipe de servidores da Casa, e conta com a seguinte estrutura:

- I - Gabinete do Responsável pela Ouvidoria;
- II - Seção de Expediente;
- III - Seção de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC); e
- IV - Seção da Ouvidoria das Mulheres.

A Ouvidoria do TCESP é o instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por este Tribunal 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.

A OUVIDORIA DAS MULHERES

A Ouvidoria do TCESP possui um canal específico, a **Ouvidoria das Mulheres**, criada pela Resolução nº 02/2022 e reorganizada pela resolução nº 19/2023, que tem por objetivo ser um canal de escuta ativa destinado ao recebimento das demandas das servidoras do TCESP, bem como, estagiárias, colaboradoras e visitantes, em ocorrências relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher, no âmbito das atividades da Corte.



OUVIDORIA das Mulheres

Dedicada a denúncias envolvendo desigualdade de gênero e violência contra mulheres

.....
**USE SUA VOZ.
NÃO SE CALE.**

<https://www.tce.sp.gov.br/ouvidoria/ouvidoria-mulheres>

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão, criado pelo Ato GP nº 004/2012 e reorganizado pela Resolução nº 19/2023, é a seção responsável por atender e orientar o público quanto aos procedimentos e formas de acesso a informações, recebendo requerimentos de acesso a informações e aplicando, no que couber, os procedimentos previstos na Lei Federal nº 12.527, de 18 de dezembro de 2011.



Acesso à Informação

Missão do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

Fiscalizar e orientar, por meio da atuação preventiva e corretiva e da avaliação de atos e resultados, para que os recursos públicos sejam utilizados de maneira adequada e transparente, em benefício da sociedade.

Missão da Ouvidoria TCESP

Exercer a função de representante do cidadão, contribuindo para a participação da sociedade na gestão pública.

Visão do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

Posicionar-se como uma instituição em constante evolução, apoiada na excelência do seu quadro de pessoal e no uso intensivo de novos métodos e tecnologias – reconhecida como essencial para o aprimoramento da gestão pública.

Visão da Ouvidoria TCESP

Tornar-se um canal que facilite o acesso aos serviços prestados ao cidadão, simplificando seus procedimentos.



A **Carta de Serviços da Ouvidoria do TCESP** tem como objetivo informar aos cidadãos os serviços prestados pela Ouvidoria, bem como a forma de acessar esses serviços e, ainda, nossos compromissos e padrões de atendimento.

A Ouvidoria possui os seguintes meios de contato para recebimento de manifestações:

I - presencialmente, na Sede do Tribunal de Contas e por intermédio das caixas de coleta, instaladas nos prédios da capital e em todas as Unidades Regionais;

II - página eletrônica da ouvidoria (www.tce.sp.gov.br/ouvidoria);

III - e-mail (ouvidoria@tce.sp.gov.br e ouvidoria-mulheres@tce.sp.gov.br);

IV - telefones 0800-8007575 e (11) 3292-3742 (exclusivo para Ouvidoria das Mulheres);

V - whatsapp (11) 99508-7638**;

VI - aplicativo Portal TCESP, disponível para instalação na loja virtual de aplicativos para smartphone ou tablet;

VII - postal: Av. Rangel Pestana, 315 - Centro - CEP: 01017-906 - São Paulo – SP.

Horário de funcionamento - Segunda a sexta das 8:00h às 17:00h.

* E-mail exclusivo para o recebimento de manifestações relacionadas às atribuições da Ouvidoria das Mulheres.

** O atendimento pelo WhatsApp é feito de forma automatizada, 24 horas por dia, apenas por mensagens, não aceita chamadas de voz ou vídeo. A partir do WhatsApp também é possível registrar um protocolo na página eletrônica da Ouvidoria.

| DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA | ONDE FAZER | PRAZO PARA RESPOSTA | ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO | RECEBIMENTO DA RESPOSTA |
|--|---------------------|---|----------------------------|----------------------------|
| COMUNICAÇÃO DE POSSÍVEL IRREGULARIDADE: Relato de ato irregular praticado por agente, órgão ou entidade sujeito ao controle exercido pelo Tribunal | Página da Ouvidoria | Até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa | Número de protocolo | Página da Ouvidoria |
| | E-mail | | | |
| | Telefone | | | |
| | Presencial | | | |
| | Caixa de coleta | | | |
| RECLAMAÇÃO Manifestação de insatisfação com ação ou omissão do Tribunal, seus órgãos e agentes | Postal | | | |
| | Aplicativo | | | |
| | WhatsApp | | | |

| DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA | ONDE FAZER | PRAZO PARA RESPOSTA | ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO | RECEBIMENTO DA RESPOSTA |
|---|---------------------|---|----------------------------|----------------------------|
| SUGESTÃO Proposta de aprimoramento ou inovação das atividades do Tribunal | Página da Ouvidoria | Até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa | Número de protocolo | Página da Ouvidoria |
| | E-mail | | | |
| | Telefone | | | |
| ELOGIO Demonstração de reconhecimento, apreço ou satisfação por serviço prestado pelo TCESP ou seus agentes | Presencial | | | |
| | Caixa de coleta | | | |
| | Postal | | | |
| SOLICITAÇÃO Formalização de pedido de providência, orientação ou esclarecimento sobre a atuação do Tribunal | Aplicativo | | | |
| | WhatsApp | | | |

| DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA | ONDE FAZER | PRAZO PARA RESPOSTA | ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO | RECEBIMENTO DA RESPOSTA |
|--|---------------------|---|--|--|
| <p align="center">DENÚNCIA Notícia de fatos que configurem assédio moral, assédio sexual ou discriminação, identificados no âmbito do TCESP, inclusive em situações que ocorram durante atividades externas</p> | Página da Ouvidoria | <p align="center">Até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa</p> | <p align="center">Número de protocolo</p> | <p align="center">Página da Ouvidoria</p> |
| | E-mail | | | |
| | Telefone | | | |
| | Presencial | | | |
| | Caixa de coleta | | | |
| | Postal | | | |
| | Aplicativo | | | |
| | WhatsApp | | | |

| DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA | ONDE FAZER | PRAZO PARA RESPOSTA | ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO | RECEBIMENTO DA RESPOSTA |
|-----------------------------------|---------------------|---|----------------------------|----------------------------|
| OUVIDORIA DAS MULHERES | Página da Ouvidoria | Até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa | Número de protocolo | Página da Ouvidoria |
| | E-mail | | | |
| | Telefone | | | |
| | Presencial | | | |
| | Caixa de coleta | | | |
| | Postal | | | |
| | Aplicativo | | | |
| | WhatsApp | | | |

| DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA | ONDE FAZER | PRAZO PARA RESPOSTA | ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO | RECEBIMENTO DA RESPOSTA |
|--|---------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <p>Acesso à Informação (Lei Federal 12.527 de 2011)</p> | Página da Ouvidoria | <p>Até 20 (vinte) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.</p> | <p>Número de protocolo</p> | <p>Página da Ouvidoria</p> |
| | E-mail* | | | |
| | Telefone* | | | |
| | Presencial | | | |
| | Caixa de coleta* | | | |
| | Postal* | | | |
| | Aplicativo* | | | |
| | WhatsApp* | | | |

*Nos termos do artigo 3º e Parágrafo único do artigo 7º, ambos da Resolução TCESP nº 19/23, as manifestações enviadas por estes meios são recebidas pelo Expediente da Ouvidoria, que, conforme o caso, encaminhará ao SIC para atendimento.

Relatório Anual

A Ouvidoria apresenta à Presidência Relatórios Anuais de suas atividades desenvolvidas.

Os Relatórios Anuais estatísticos detalham dados quantitativos dos atendimentos realizados, tais como demandas recebidas, tipos de manifestações protocoladas, pedidos de acesso, prazos médios de atendimentos, dentre outras atividades realizadas ou relacionadas à Ouvidoria.

É possível acessar os Relatórios Anuais da Ouvidoria no endereço: <https://www.tce.sp.gov.br/ouvidoria/relatorios-atividades>.



ESTADO DE SÃO PAULO



TCE**SP**
Tribunal de Contas
do Estado de São Paulo