

Catálogo de Serviços



TCESP
Tribunal de Contas
do Estado de São Paulo



Exercício 2023

CONSELHEIROS

Sidney Estanislau Beraldo – Presidente
Renato Martins Costa – Vice-Presidente
Antonio Roque Citadini – Corregedor
Edgard Camargo Rodrigues
Robson Marinho
Cristiana de Castro Moraes
Dimas Ramalho

AUDITORES

Samy Wurman – Coordenador
Alexandre Manir Figueiredo Sarkis
Antonio Carlos dos Santos
Josué Romero
Silvia Monteiro
Valdenir Antonio Polizeli
Márcio Martins Camargo

<https://www.tce.sp.gov.br/composicao>

SUMÁRIO

Apresentação da Ouvidoria do TCESP	4
Missão e Visão	5
O que é o Catálogo de Serviços	6
Organograma do TCESP	7
Catálogo de Serviços da Ouvidoria do TCESP	8

A OUVIDORIA DO TCE SP



- A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, instituída pela Resolução nº 03/15 e reorganizada pela Resolução nº 16/2022, é composta por ouvidor, designado pelo Conselheiro Presidente, e por equipe de servidores da Casa.
- A Ouvidoria do TCE SP 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.

<https://www4.tce.sp.gov.br/ouvidoria/>

A OUVIDORIA DO TCESP



- A Ouvidoria do TCESP possui um canal específico, a Ouvidoria das Mulheres, criada pela Resolução nº 02/2022 e reorganizada pela Resolução nº 16/2022, 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.



Missão da Ouvidoria

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

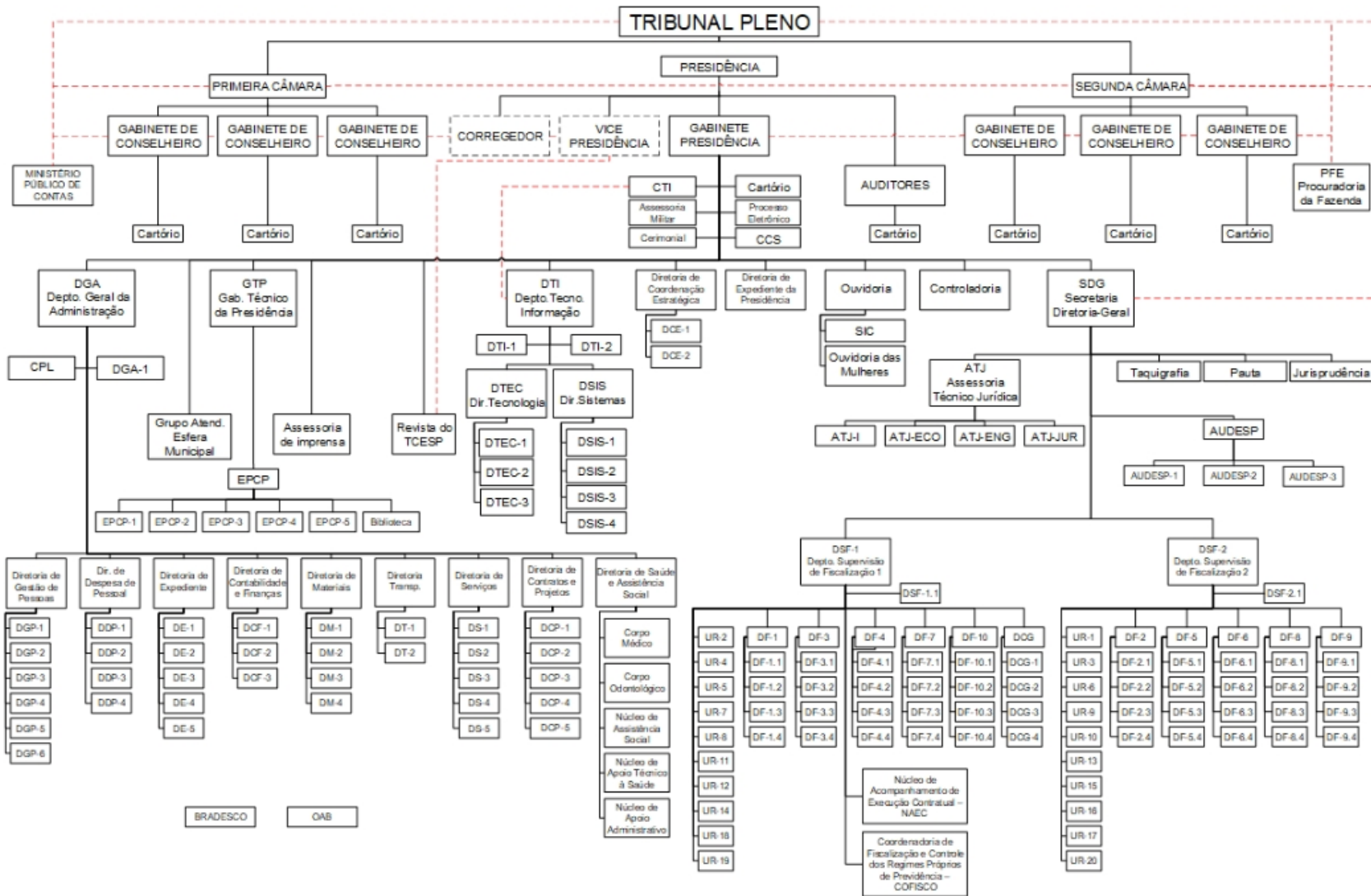
Visão da Ouvidoria

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



O **Catálogo 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.

ORGANOGRAMA DO TCE SP



DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	ONDE FAZER	PRAZO PARA RESPOSTA	ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO	RECEBIMENTO DA RESPOSTA	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO	
COMUNICAR POSSÍVEIS IRREGULARIDADES: atos praticados pela administração pública ou agentes públicos <i>(com indícios de irregularidade)</i>	Portal do TCESP	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa da unidade do TCESP responsável pelo atendimento. Em questões mais complexas o prazo pode ser dilatado	Número de protocolo *As demandas encaminhadas pelo WhatsApp e postal não geram número de protocolo	Portal do TCE	2ª a 6ª feira das 8h às 17h	
	WhatsApp*					
	Postal*	Imediato	Imediato			Imediato
	Telefone	Imediato	Imediato			Imediato
	Presencial					
RECLAMAR: serviços prestados pelo TCESP	Portal do TCESP	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa da unidade do TCESP responsável pelo atendimento. Em questões mais complexas o prazo pode ser dilatado	Número de protocolo *As demandas encaminhadas pelo WhatsApp e Postal não geram número de protocolo	Portal do TCE	2ª a 6ª feira das 8h às 17h	
	WhatsApp*					
	Postal*	Imediato	Imediato			Imediato
	Telefone	Imediato	Imediato			Imediato
	Presencial	Imediato	Imediato			Imediato

DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	ONDE FAZER	PRAZO PARA RESPOSTA	ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO	RECEBIMENTO DA RESPOSTA	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO
SUGESTÕES /ELOGIOS: melhoria dos serviços públicos prestados pelo TCESP e pela administração pública	Portal do TCESP	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa da unidade do TCESP responsável pelo atendimento. Em questões mais complexas o prazo pode ser dilatado	Número de protocolo *As demandas encaminhadas pelo WhatsApp e Postal não geram número de protocolo	Portal do TCE	2ª a 6ª feira das 8h às 17h
	WhatsApp*				
	Postal*				
	Telefone	Imediato	Imediato	Imediato	
	Presencial	Imediato	Imediato	Imediato	
TIRAR DÚVIDAS: normas e serviços prestados pelo TCESP	Portal do TCESP	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa da unidade do TCESP responsável pelo atendimento. Em questões mais complexas o prazo pode ser dilatado	Número de protocolo *As demandas encaminhadas pelo WhatsApp e Postal não geram número de protocolo	Portal do TCE	
	WhatsApp*				
	Postal*				
	Telefone	Imediato	Imediato	Imediato	
	Presencial	Imediato	Imediato	Imediato	

DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	ONDE FAZER	PRAZO PARA RESPOSTA	ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO	RECEBIMENTO DA RESPOSTA	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO
Pedido com base na LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (Lei Federal 12.527 de 2011)	Portal do TCESP	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa da unidade do TCESP responsável pelo atendimento. Em questões mais complexas o prazo pode ser dilatado	Número de protocolo *As demandas encaminhadas por telefone, correspondência e WhatsApp e Postal não geram número de protocolo	Portal do TCE	2ª a 6ª feira das 8h às 17h
	WhatsApp*				
	Postal*				
	Telefone*				
OUVIDORIA DAS MULHERES	Presencial	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa da unidade do TCESP responsável pelo atendimento. Em questões mais complexas o prazo pode ser dilatado	Número de protocolo *As demandas Encaminhadas pelo WhatsApp e Postal não geram número de protocolo	Portal do TCE	2ª a 6ª feira das 8h às 17h
	Portal do TCESP				
	WhatsApp*				
	Postal*	Imediato	Imediato	Imediato	
	Telefone	Imediato	Imediato	Imediato	
SUPORTE TÉCNICO aos Sistemas	Portal do TCESP	Até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa da unidade do TCESP responsável pelo atendimento. Em questões mais complexas o prazo pode ser dilatado	Número de protocolo	Portal do TCE	2ª a 6ª feira das 8h às 17h
	Telefone				