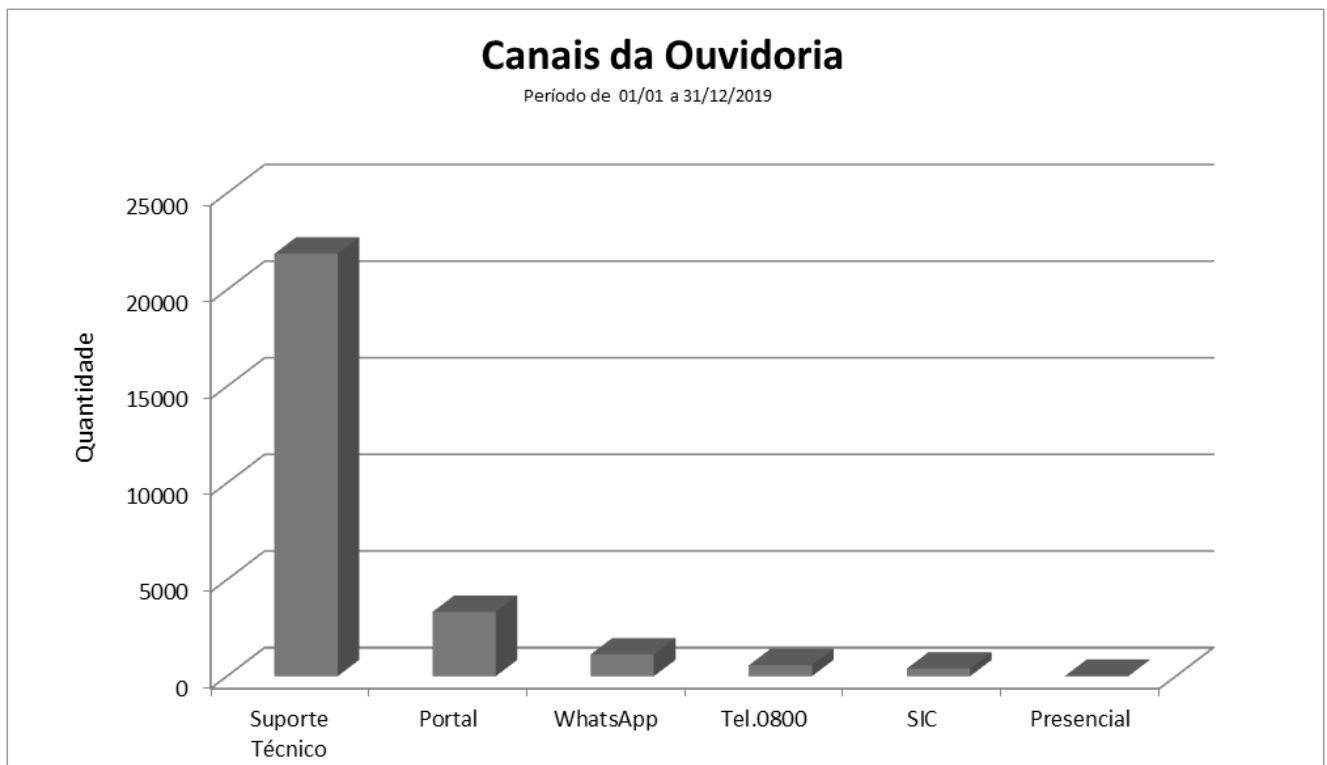


Excelentíssimo Senhor Conselheiro Presidente,

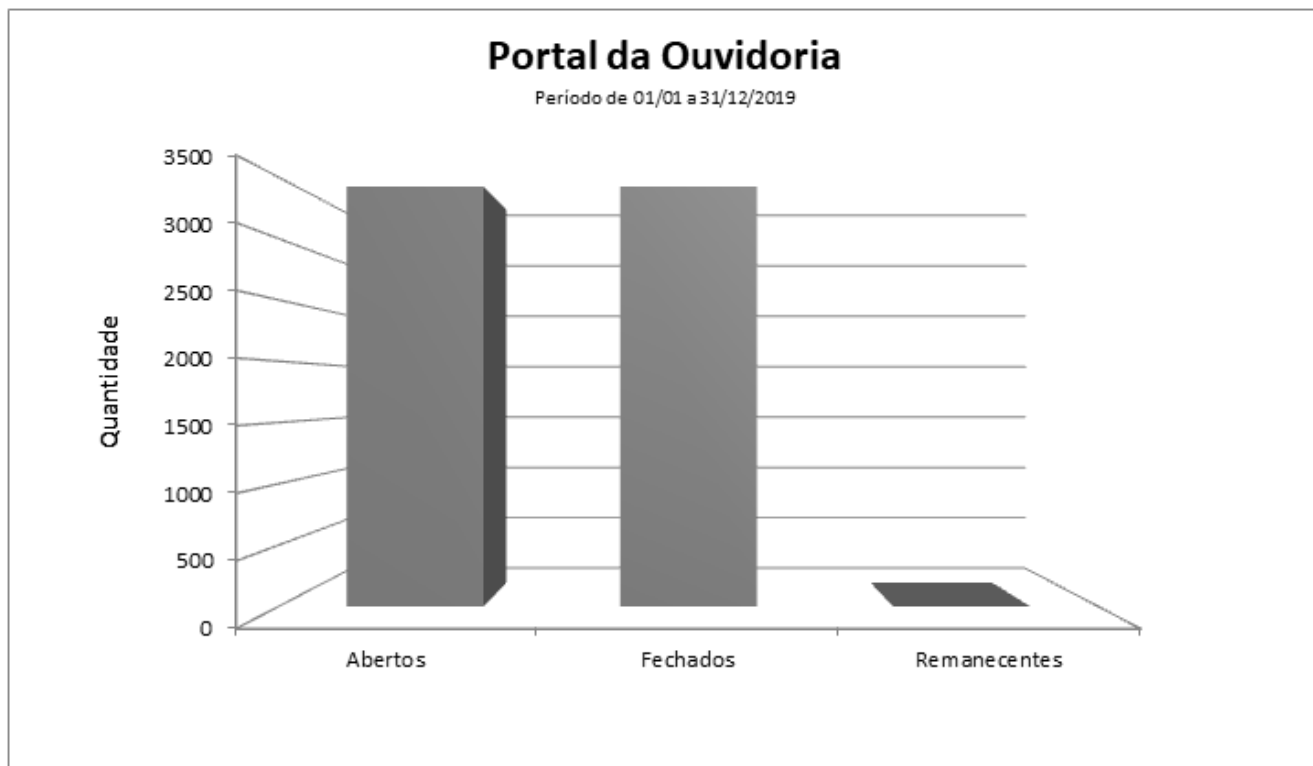
Com meus cumprimentos, submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência o Relatório de Atividades da Ouvidoria do exercício de 2019, que segue em anexo.

São Paulo, 13 de janeiro de 2020.

Pedro Rogério Clemente Palomares
Ouvidor

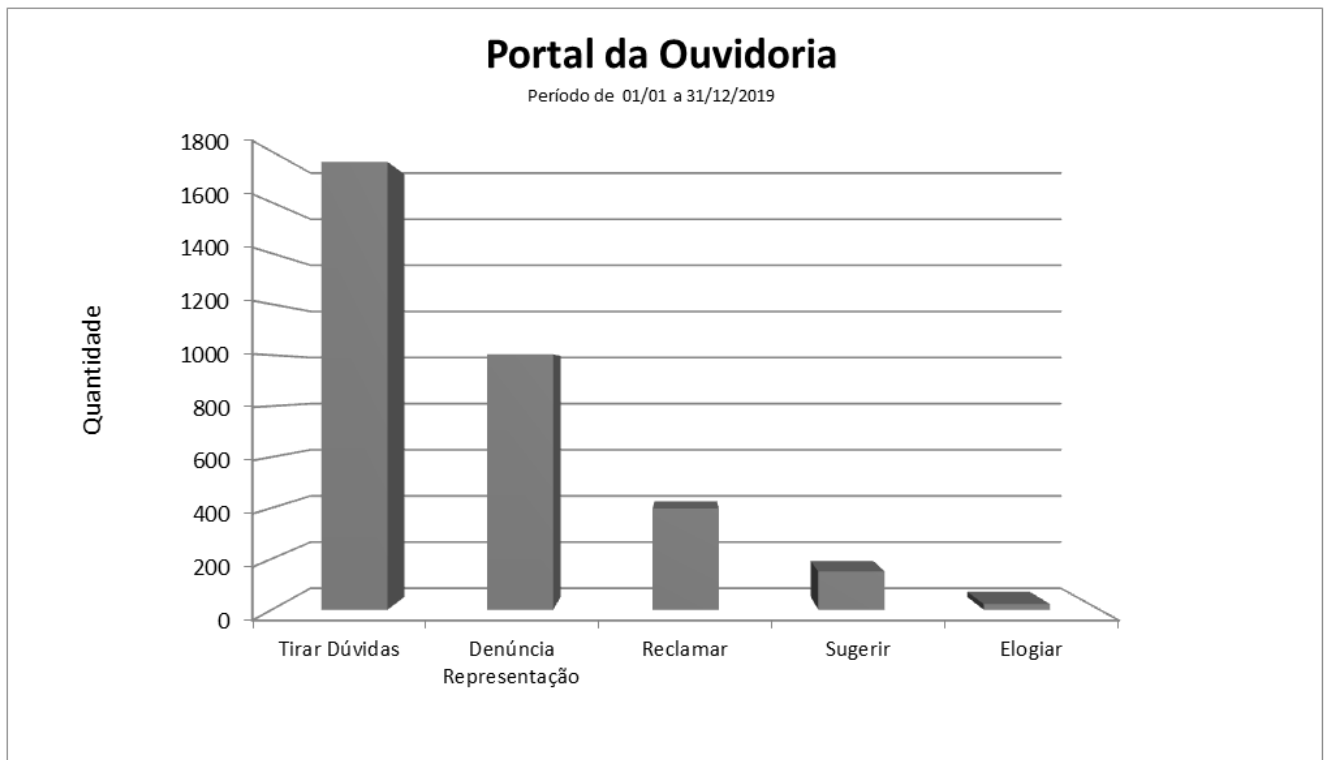


Protocolos recebidos	Canais da Ouvidoria
Suporte Técnico	21.870
Portal	3.332
WhatsApp	1.130
Tel. 0800	567
SIC	401
Presencial	17
Total	27.317



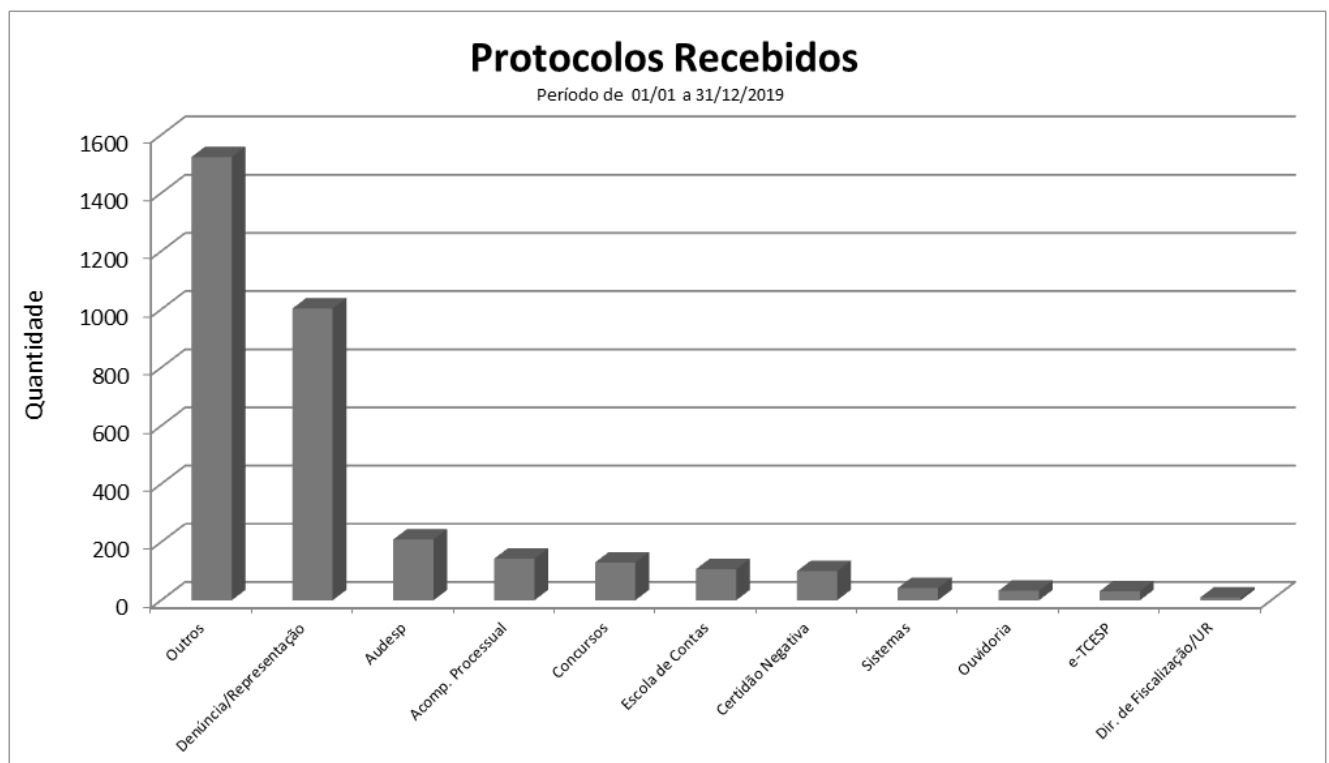
	Quantidade	Percentual (%)
Abertos	3.423 (*)	100,0
Fechados	3.422	99,97
Remanescentes	1	0,03

* Somados aos remanescentes abertos de 2018 que são 91 chamados.



Portal da Ouvidoria (*)	
Protocolos Recebidos	
Protocolo	Quantidade
Tirar Dúvidas	1.759
Denúncia Representação	1.003
Reclamar	398
Sugerir	150
Elogiar	22
Total	3.332

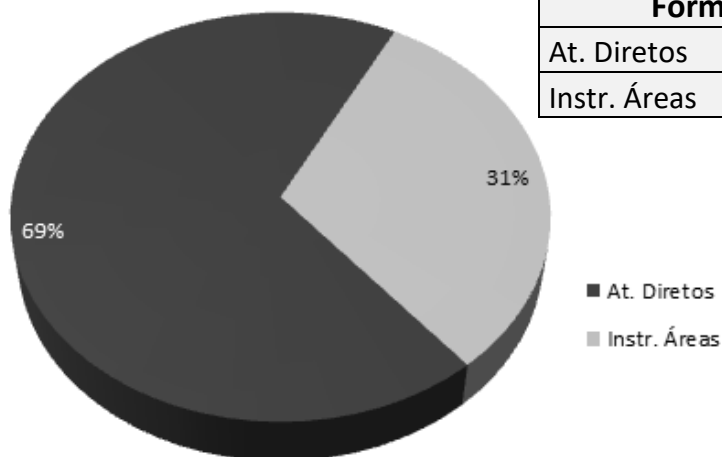
* Exclusivamente Portal da Ouvidoria, excluídos os demais canais.



Protocolos Recebidos	
Protocolo	Quantidade
Outros	1.524
Denúncia/Representação	1.003
Audep	209
Acomp. Processual	143
Concursos	130
Escola de Contas	107
Certidão Negativa	100
Sistemas	42
Ouvidoria	33
e-TCESP	31
Dir. de Fiscalização/UR	10
Total	3.332

Foma de atendimento

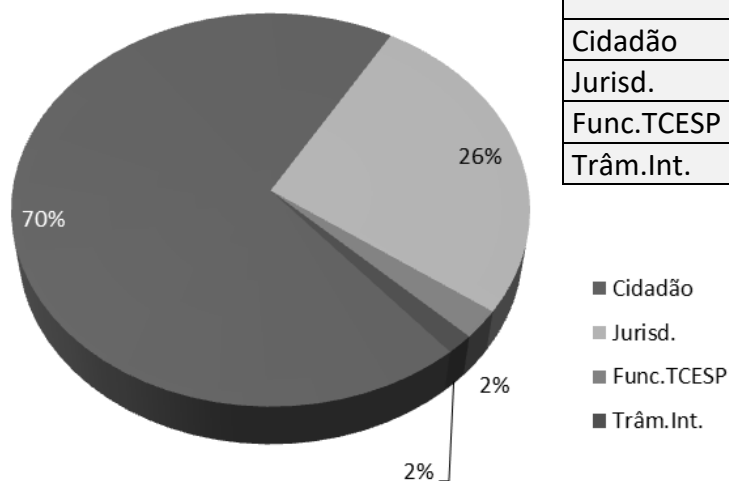
Período de 01/01 a 31/12/2019



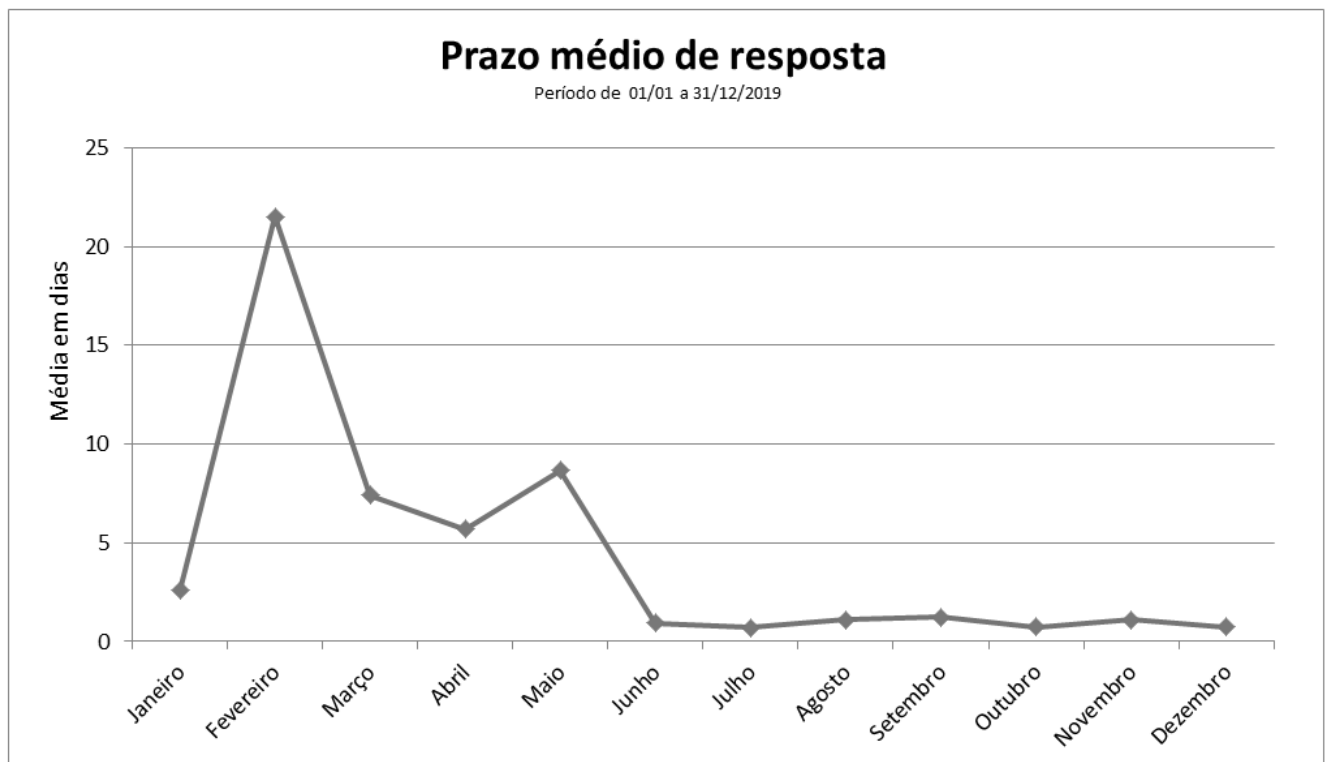
Forma de atendimento	
At. Diretos	2.291
Instr. Áreas	1.041

Público

Período de 01/01 a 31/12/2019



Público	
Cidadão	2.317
Jurisd.	884
Func.TCESP	78
Trâm.Int.	53



Mês	Prazo Médio de resposta em dias (*)
Janeiro	2,60
Fevereiro	21,51
Março	7,41
Abril	5,68
Mai	8,68
Junho	0,93
Julho	0,72
Agosto	1,09
Setembro	1,22
Outubro	0,75
Novembro	1,10
Dezembro	0,72

*Obs.: 80,6 % dos chamados criados no exercício foram respondidos em até 24 horas.

Cumpre ratificar que as mensagens encaminhadas a esta Ouvidoria com teor de "Comunicação de Possível Irregularidade", "Representação", "Denúncia" e "Exame Prévio de Edital", seguem recebendo as orientações necessárias quanto à forma e procedimento adequados, nos termos regimentais, para sua consecução.

Nada mais havendo, por ora, a relatar.