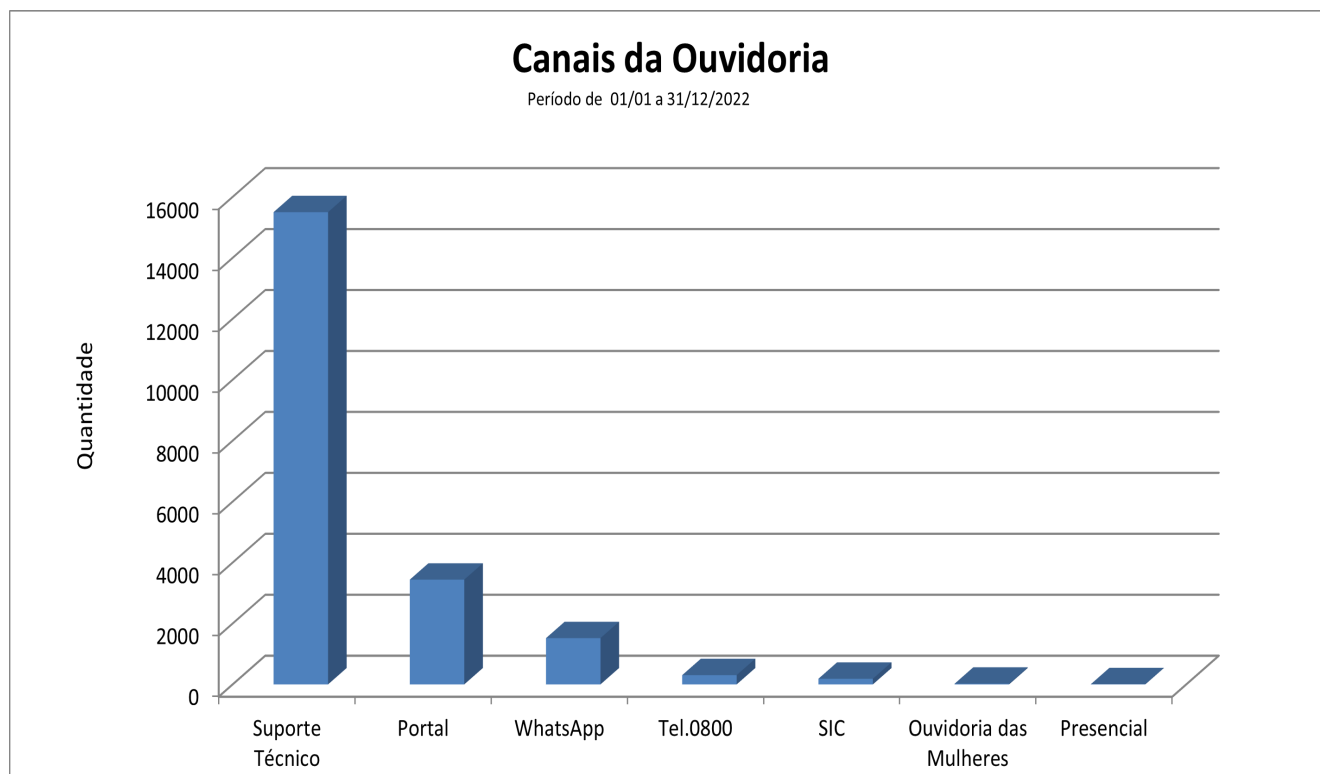


**Excelentíssimo Senhor Conselheiro Presidente,**

Com meus cumprimentos, submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência o Relatório de Atividades da Ouvidoria do exercício de 2022, que segue em anexo.

São Paulo, 19 de janeiro de 2023.

**Antonio Heffig Junior**  
**Ouvidor**

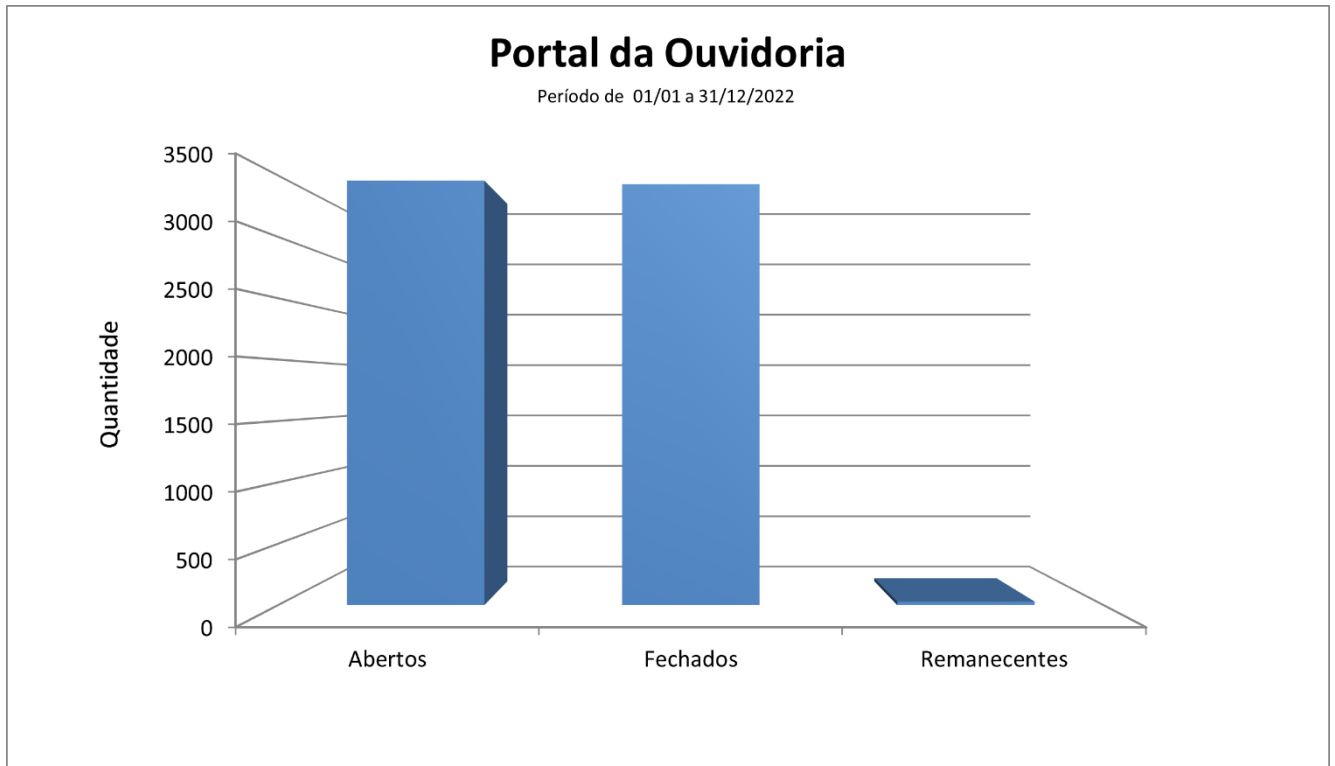


Protocolos recebidos	Canais da Ouvidoria
Suporte Técnico	15.497
Portal (*)	3.437
WhatsApp	1.518
Tel. 0800 (**)	304
SIC	185
Ouvidoria das Mulheres	23
Presencial	7
<b>Total(***)</b>	<b>20.971</b>

(\*) Os e-mails enviados para [ouvidoria@tce.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@tce.sp.gov.br) geram automaticamente protocolos no sistema de chamados do Portal da Ouvidoria.

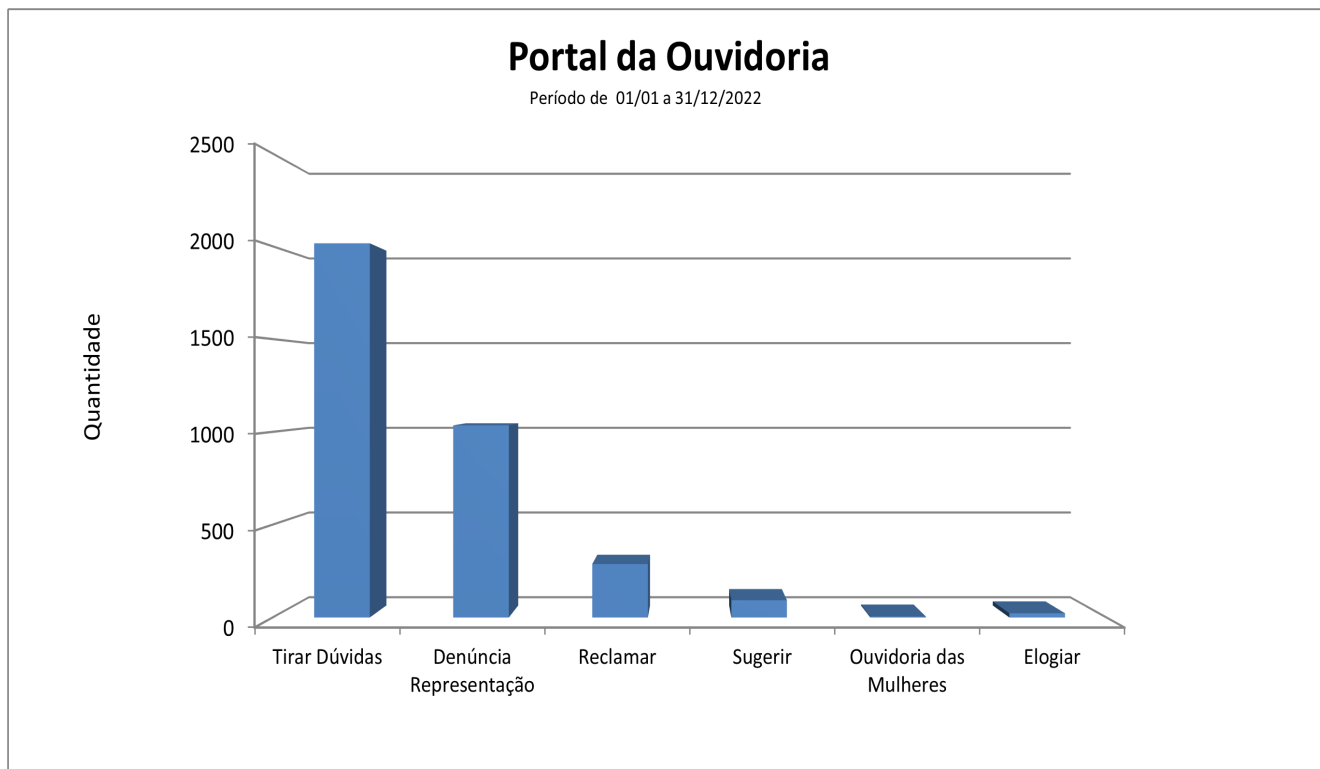
(\*\*) Do total de ligações 117 foram transferidas para o ramal da Ouvidoria e 15 foram transferidas para a Ouvidoria das Mulheres.

(\*\*\*) Do total de protocolos 2 foram relacionados a possíveis casos de assédio e/ou discriminação no TCESP. Dados contabilizados a partir de novembro.



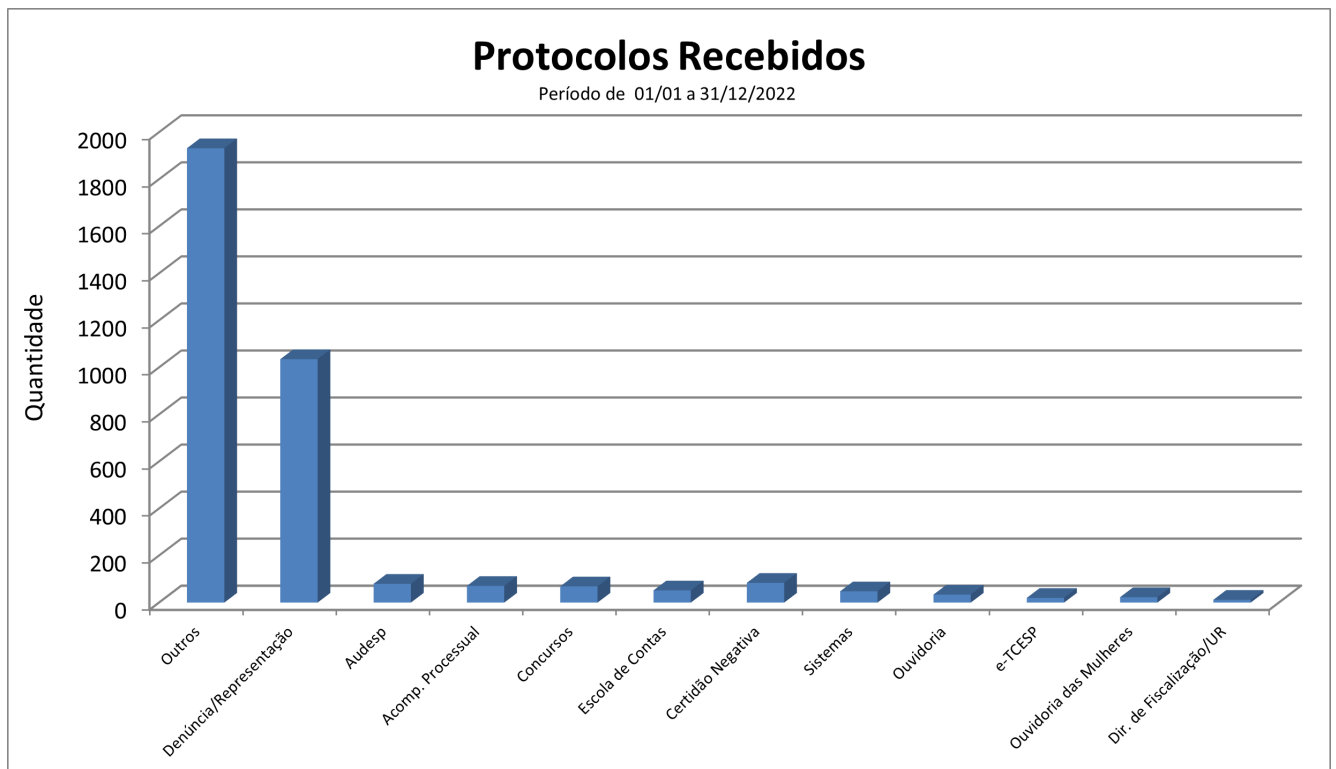
	Quantidade	Percentual (%)
<b>Abertos</b>	3.458 (*)	100,00
<b>Fechados</b>	3.430	99,19
<b>Remanescentes</b>	28	0,81

\* Somados a dois (2) chamados abertos remanescentes de 2021.



<b>Portal da Ouvidoria (*)</b>	
<b>Protocolos Recebidos</b>	
<b>Protocolo</b>	<b>Quantidade</b>
Tirar Dúvidas	2.016
Denúncia Representação	1.035
Reclamar	288
Sugerir	93
Ouvidoria das Mulheres	5
Elogiar	23
<b>Total</b>	<b>3.460</b>

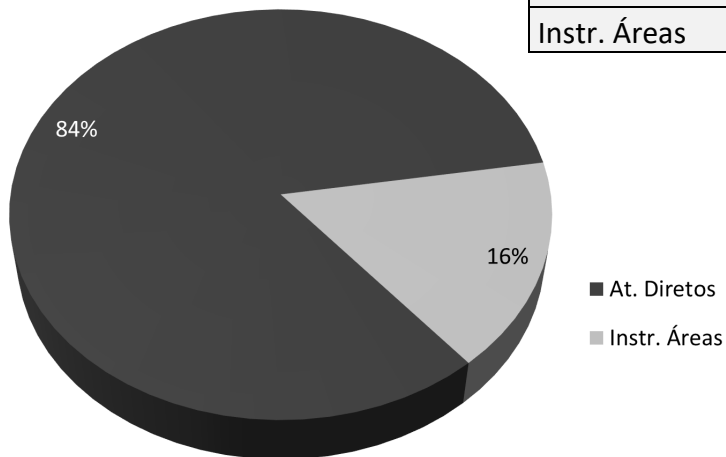
\* Exclusivamente Portal da Ouvidoria e Ouvidoria das Mulheres, excluídos os demais canais.



<b>Protocolos Recebidos</b>	
<b>Protocolo</b>	<b>Quantidade</b>
Outros	1.932
Denúncia/Representação	1.035
Audep	80
Acomp. Processual	71
Concursos	69
Escola de Contas	52
Certidão Negativa	84
Sistemas	48
Ouvidoria	34
e-TCEP	20
Ouvidoria das Mulheres	23
Dir. de Fiscalização/UR	12
<b>Total</b>	<b>3.460</b>
<b>Das 3.460 manifestações, 206 resultaram em itens a auditar.</b>	

### Foma de atendimento

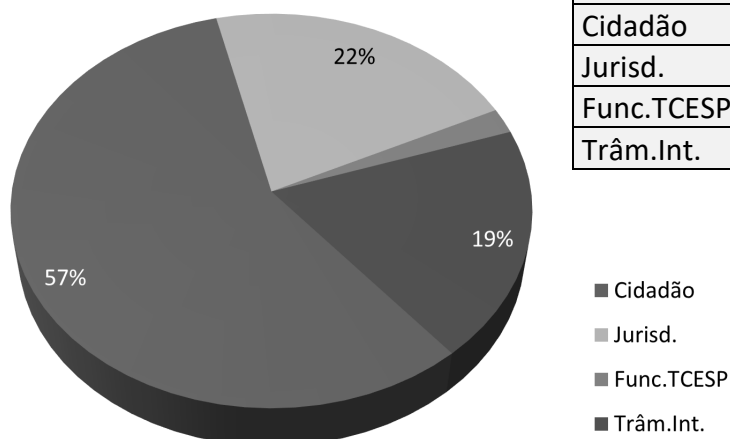
Período de 01/01 a 31/12/2022



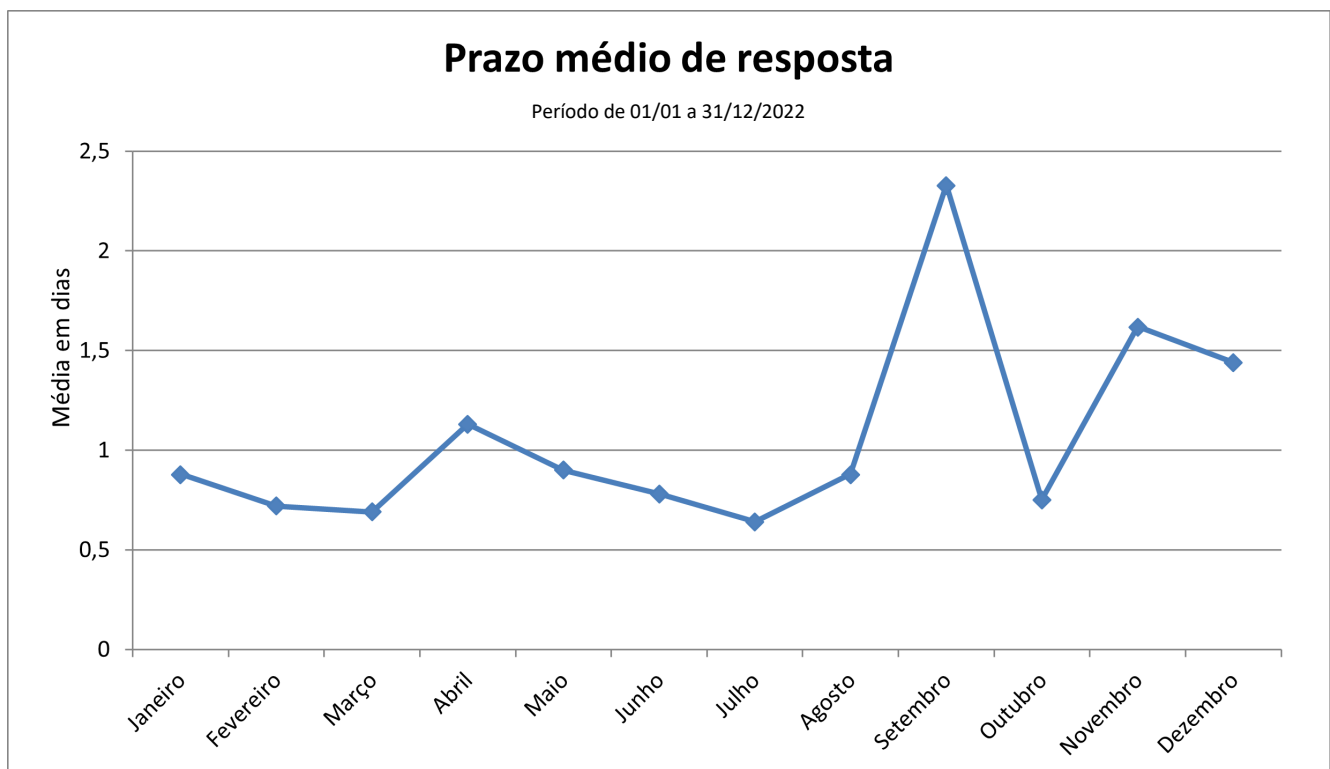
Forma de atendimento	
At. Diretos	2.887
Instr. Áreas	568

### Público

Período de 01/01 a 31/12/2022



Público	
Cidadão	1.982
Jurisd.	746
Func.TCESP	71
Trâm.Int.	656



Mês	Prazo Médio de resposta em dias (*)
Janeiro	0,88
Fevereiro	0,72
Março	0,69
Abril	1,13
Maio	0,90
Junho	0,78
Julho	0,64
Agosto	0,88
Setembro	2,33
Outubro	0,75
Novembro	1,62
Dezembro	1,44

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.