

# Catálogo de Serviços



Ouvidoria

**TCE**SP **95**  
Tribunal de Contas  
do Estado de São Paulo  
ANOS



## CONSELHEIROS

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

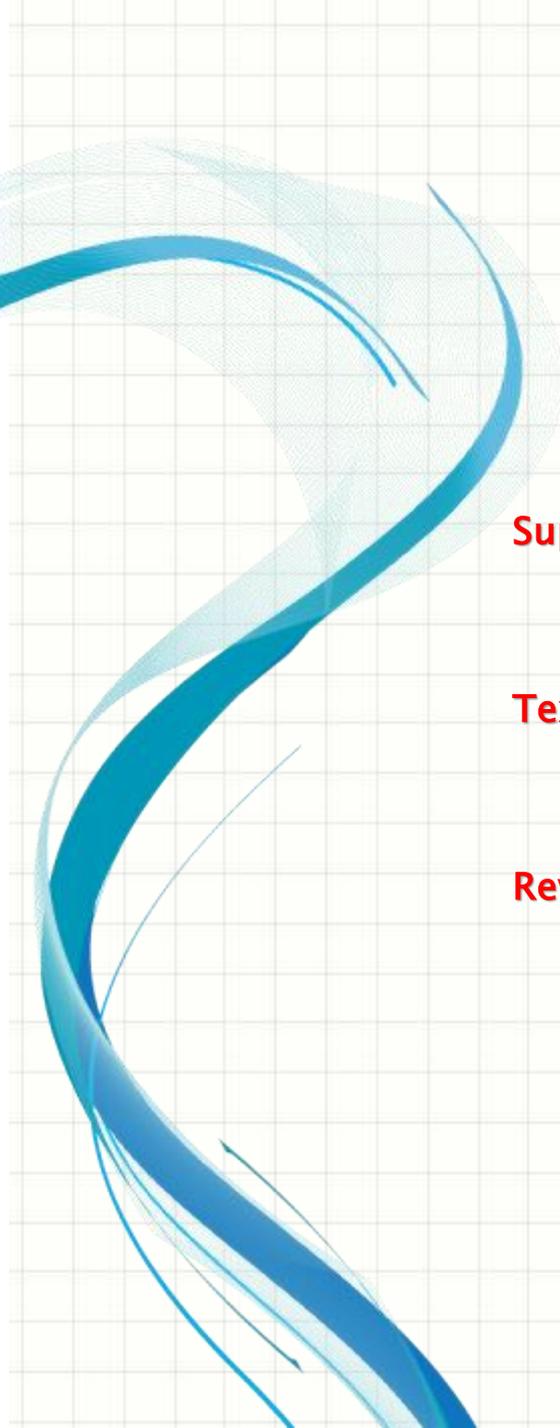
## AUDITORES

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

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

# SUMÁRIO

Apresentação da Ouvidoria do TCESP	5
Missão e Visão	6
O que é o Catálogo de Serviços	7
Organograma do TCESP	8
Catálogo de Serviços da Ouvidoria do TCESP	9



**Supervisão**

**Antonio Roque Citadini – Presidente**

**Textos**



**Ouvidoria**

**Revisão e Apoio**



**DTI.TCESP**

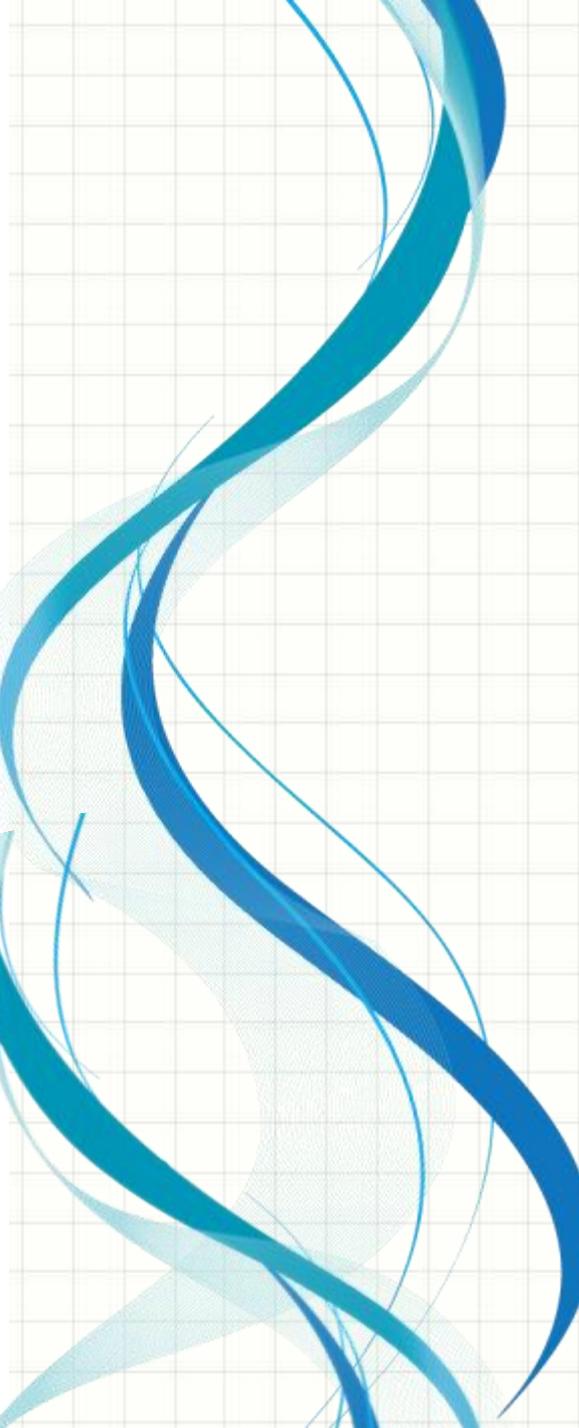
Departamento de Tecnologia da Informação  
Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

# A OUVIDORIA DO TCE SP



- A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, instituída pela Resolução nº 03/15, é composta por ouvidor, designado pelo Conselheiro Presidente, com mandato coincidente com o da Presidência, 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 esta Corte 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/>



## **Missão da Ouvidoria**

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

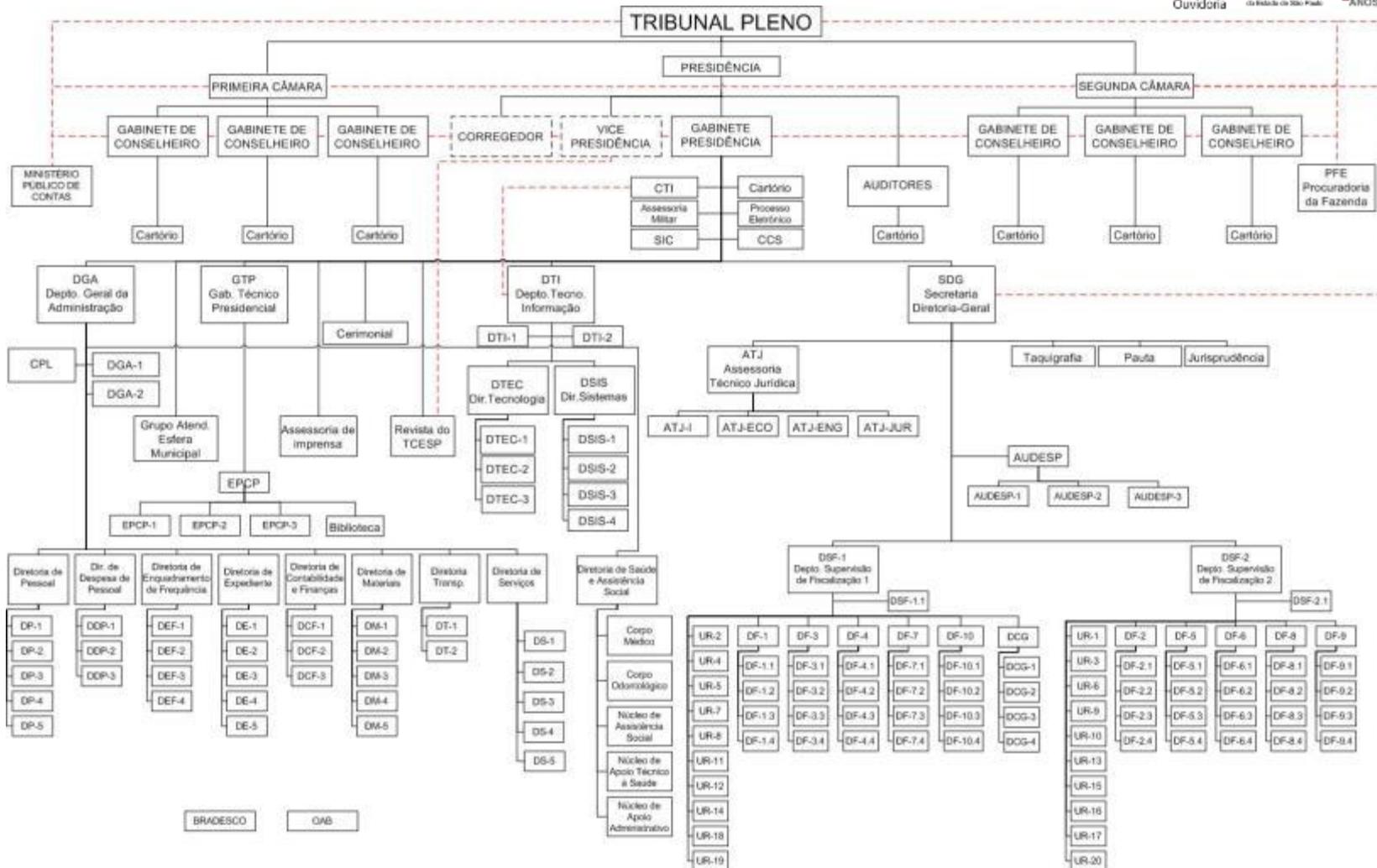
## **Visão da Ouvidoria**

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 TCESP



**TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**

DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	ONDE FAZER	PRAZO PARA RESPOSTA	ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO	RECEBIMENTO DA RESPOSTA	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO
<b>COMUNICAR POSSÍVEIS IRREGULARIDADES:</b> 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	Portal do TCE	2ª a 6ª feira das 8h às 17h
	WhatsApp				
	Presencial	Imediato	Imediato	Imediato	
<b>RECLAMAR:</b> 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	Portal do TCE	2ª a 6ª feira das 8h às 17h
	WhatsApp				
	Presencial	Imediato	Imediato	Imediato	

DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	ONDE FAZER	PRAZO PARA RESPOSTA	ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO	RECEBIMENTO DA RESPOSTA	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO
<b>SUGESTÕES /ELOGIOS:</b> 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	Portal do TCE	2ª a 6ª feira das 8h às 17h
	WhatsApp				
	Presencial	Imediato	Imediato	Imediato	
<b>TIRAR DÚVIDAS:</b> legislação e jurisprudência do 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	Portal do TCE	2ª a 6ª feira das 8h às 17h
	WhatsApp				
	Presencial	Imediato	Imediato	Imediato	

DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	ONDE FAZER	PRAZO PARA RESPOSTA	ACOMPANHAR A SOLICITAÇÃO	RECEBIMENTO DA RESPOSTA	HORÁRIOS DE ATENDIMENTO
<b>PEDIDO COM BASE na Lei de Acesso à Informação Lei Federal 12.527 de 2011</b>	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	<b>Número de protocolo</b>	<b>Portal do TCE</b>	<b>2ª a 6ª feira das 8h às 17h</b>
	WhatsApp				
	Presencial				
	Telefone				
	Correspondência				
<b>SUPOORTE TÉCNICO aos Sistemas</b>	<b>Portal do TCESP</b>	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	<b>Número de protocolo</b>	<b>Portal do TCE</b>	<b>2ª a 6ª feira das 8h às 17h</b>