

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL**

## **2025**



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





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

**2025**

### **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**

### **EXPEDIENTE**

**ANA AMÉLIA CALDAS SAAD DE OLIVEIRA**  
Ouvidora e Responsável pela Ouvidoria das Mulheres

**NATAN ALBUQUERQUE FREITAS**  
Chefe da Seção de Expediente da Ouvidoria

**ROSEMARI BRAGA DO ROSÁRIO**  
Servidora do Expediente da Ouvidoria

**DAPHNE DE ABREU SOUZA**  
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

**ALICE GAVIÃO GUIMARÃES CASTELLO BRANCO DE OLIVEIRA**  
Servidora do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

**ELIANE DA SILVA PEREIRA**  
Estagiária do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

**MAIZA DA SILVA CASTRO**  
Estagiária do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

## SUMÁRIO

Apresentação.....	5
Canais de atendimento.....	6
Manifestações.....	7
Manifestações da Ouvidoria .....	9
Tipos de manifestações.....	11
Solicitações.....	11
Reclamações .....	12
Sugestões .....	13
Elogios .....	14
Comunicações de possíveis irregularidades .....	15
Ouvidoria das Mulheres.....	16
Outros .....	17
Tratamentos das demandas .....	17
Chamados sem opção correspondente no sistema e reclassificados pela Ouvidoria .....	17
Orientação para abertura de chamado diretamente ao suporte técnico .....	18
Esclarecimento de que o TCESP não pratica assessoramento .....	19
Orientação para denúncia ou representação na forma regimental.....	20
Chamados abertos pelo(a) mesmo(a) usuário(a) versando sobre assunto idêntico .....	20
Chamados arquivados por falta de informações .....	21
Chamados contendo Publicidades/Mensagens Automáticas.....	22
Manifestações que exigiram consulta a outros setores .....	23
Manifestações encaminhadas à fiscalização para conhecimento e anotações.....	25
Comunicações de Irregularidades encaminhadas à Presidência .....	27
Origem das manifestações .....	28
Tempo de resposta .....	29
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão .....	29
Outras formas de atendimento .....	30
Atendimento Presencial.....	30
Caixas de Coleta .....	30
Atendimento Postal.....	30
Ligaçāo Gratuita 0800 .....	31
WhatsApp .....	31
Aplicativo “Portal TCESP” .....	32
Atividades relacionadas à Ouvidoria .....	33
Estruturação da Ouvidoria e mapeamento dos fluxos de interação entre o TCESP e usuários.....	33

Regulamentação da Ouvidoria .....	33
Proposta de atualização da Página Institucional do TCESP e Reformulação do Fale Conosco .....	34
Campanhas e eventos da Ouvidoria e Ouvidoria das Mulheres .....	35
Ouvidoria Day (Dia Nacional do Ouvidor) .....	35
Homenagem às Mães.....	36
Campanha “Agosto Lilás” .....	37
Campanha “21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência Contra Mulheres” .....	40
Participação na Revista Cadernos da EPCP .....	43
Participação na Semana de Sustentabilidade.....	43
Oficinas para Servidores .....	43
Ouvidoria do TCESP e relações interinstitucionais .....	45
Participação no ENCCO 2025 .....	45
Visitas à Ouvidoria das Mulheres .....	46
Participação na inauguração da Sala de Acolhimento na ALESP .....	46
Votos de Congratulações.....	47
Conclusão .....	48

## Apresentação

O presente documento decorre do artigo 6º, inciso XI, da Resolução nº 19/2023, que estabelece, dentre as atribuições da Ouvidoria, a apresentação de relatório anual de suas atividades desenvolvidas à Presidência.

O relatório traz informações dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, a evolução dos números de chamados, os tipos de manifestações, os encaminhamentos efetuados e as respostas ofertadas às manifestações dos(as) usuários(as). Tais manifestações são registradas no Sistema de Chamados do TCESP, efetuadas por meio de seus canais, indicados no portal da Ouvidoria<sup>1</sup>.

Traz, ainda, outras atividades realizadas ou relacionadas à Ouvidoria no ano de 2025.

---

<sup>1</sup> <https://www.tce.sp.gov.br/ouvidoria>

## Canais de atendimento

A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo pode ser acessada por meio do Sistema de Chamados, e-mails da Ouvidoria, telefone 0800-8007575, WhatsApp, aplicativo “Portal TCESP”, via postal, presencialmente e, ainda, pelas caixas de coleta instaladas nas dependências do Tribunal de Contas.

A Seção de **Expediente da Ouvidoria** recebe as comunicações de possíveis irregularidades, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias de atos que possam configurar assédio moral, assédio sexual, discriminação e/ou descumprimento ao Código de Ética dos Servidores do TCESP, nos termos estabelecidos no art. 7º da Resolução nº 19/2023.

O **SIC** (Serviço de Informações ao Cidadão) recebe as manifestações relacionadas aos procedimentos e formas de acesso às informações, na opção “SIC” no Sistema de Chamados, e são tratadas nos moldes estabelecidos no art. 8º da Resolução nº 19/2023 e demais legislações pertinentes.

A **Ouvidoria das Mulheres** recebe manifestações relativas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher, por meio do Sistema de Chamados próprio na opção “*Ouvidoria da Mulheres*”, pelo ramal específico, e-mail da Ouvidoria da Mulheres, presencialmente, e, ainda, pelos demais canais de atendimento da Ouvidoria, atuando com autonomia e sigilo quanto ao seu processamento, nos termos estabelecidos no artigo 9º, § 2º, da Resolução nº 19/2023.

As manifestações recebidas por telefone, WhatsApp, via postal ou presencialmente são, quando a situação assim reclamar, registradas no referido Sistema de Chamados pela própria Ouvidoria para o devido atendimento.

## Manifestações

O(a) usuário(a), ao preencher o formulário para abrir um chamado no sistema de protocolo na página eletrônica da Ouvidoria, opta pelo tipo de manifestação que deseja registrar, sendo oito opções a sua escolha:

1. Solicitar
2. Reclamar
3. Sugerir
4. Elogiar
5. Comunicar Possíveis Irregularidades
6. SIC
7. Ouvidoria das Mulheres
8. Denunciar Assédio e Discriminação

No período foram registradas **8155** manifestações, divididas nos seguintes tópicos:



<b>Tipos de manifestações</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Out</b>	<b>Nov</b>	<b>Dez</b>	<b>2025</b>
Solicitações	501	554	422	436	443	420	415	398	484	501	441	248	<b>5263</b>
Reclamar	12	3	8	5	7	13	6	4	9	5	5	3	<b>80</b>
Sugerir	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	0	4	<b>30</b>
Elogiar	0	0	0	0	4	2	3	2	2	0	0	2	<b>15</b>
Comunicar Possíveis Irregularidades	181	190	206	163	188	185	158	207	299	219	262	194	<b>2452</b>
SIC	26	17	24	26	20	22	26	28	55	32	15	12	<b>303</b>
Denúncia de assédio e/ou discriminação no TCESP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Ovidoria das mulheres	1	2	0	0	0	3	1	2	0	2	0	1	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>724</b>	<b>769</b>	<b>662</b>	<b>632</b>	<b>665</b>	<b>647</b>	<b>612</b>	<b>644</b>	<b>852</b>	<b>761</b>	<b>723</b>	<b>464</b>	<b>8155</b>

As manifestações relacionadas ao SIC e à Ouvidoria das Mulheres são tratadas diretamente pelas equipes dos respectivos canais.

Já as demais opções do Sistema de Chamados (“Solicitar”, “Reclamar”, “Sugerir”, “Elogiar”, “Comunicar Possíveis Irregularidades” e “Denunciar assédio e/ou discriminação”) são direcionadas ao Expediente da Ouvidoria para a abordagem e tratamento cabível.

## Manifestações da Ouvidoria<sup>2</sup>

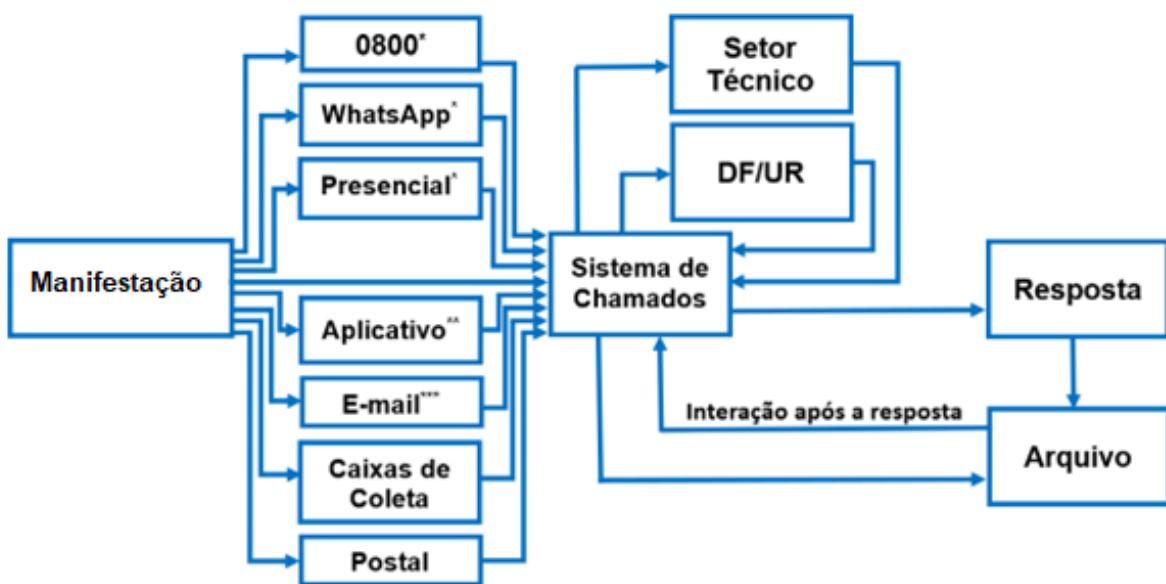
No ano de 2025 foram abertos 7840 novos chamados e encerrados 7685.



Em relação ao ano de 2024, houve um aumento de 35,55% (de 5784 para 7840) no número de chamados abertos e 33,05% de chamados respondidos (de 5776 para 7685).

<sup>2</sup> Referentes às opções atendidas pelo Expediente da Ouvidoria: “Tirar dúvidas”, “Reclamar”, “Sugerir”, “Elogiar” e “Comunicar Possíveis Irregularidades” e “denúncias de assédio e/ou discriminação”.

As manifestações obedecem ao seguinte fluxo:



\* Os contatos realizados com a Ouvidoria pelo 0800, WhatsApp e de forma presencial só são registrados no Sistema de Chamados quando o cidadão manifestar interesse.

\*\* Aplicativo “Portal TCESP”, compatível com smartphones e tablets, disponibiliza os principais serviços oferecidos pelo TCESP aos cidadãos e aos jurisdicionados. As manifestações direcionadas à Ouvidoria encaminhadas por meio do aplicativo geram protocolos no sistema de chamados da Ouvidoria.

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

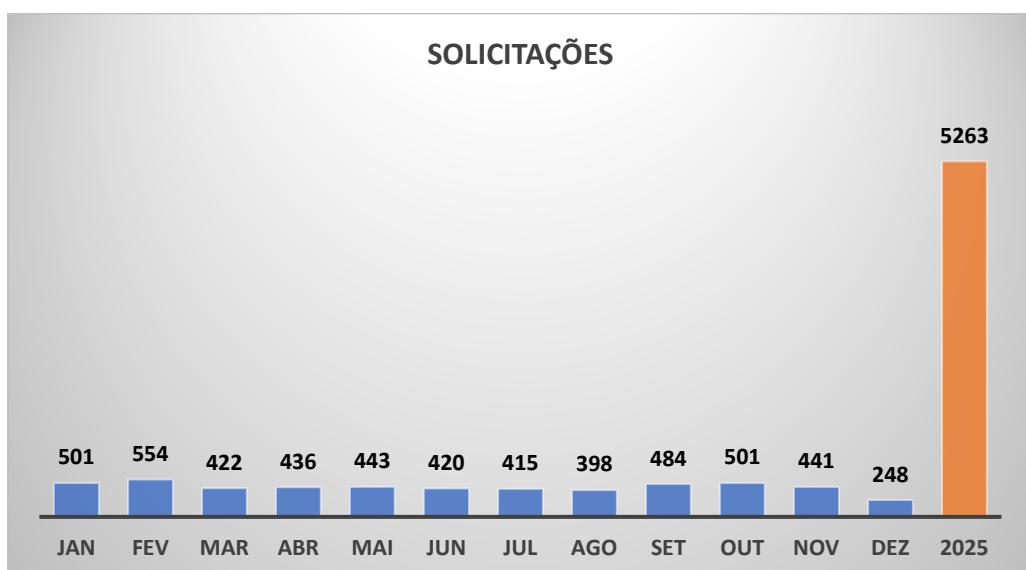
## Tipos de manifestações

No Sistema de Chamados o(a) usuário(a) selecionou o tipo de demanda que deseja protocolizar. Entretanto, ocorreram situações em que o tipo selecionado não correspondia à demanda apresentada.

Como forma de eliminar essa distorção, adotou-se, a partir de abril de 2023, sistema próprio de controle dos chamados, tornando os dados mais fidedignos por meio da análise no conteúdo do chamado, adequando-os aos tipos já existentes no sistema.

## Solicitações

Foram recebidas **5263** manifestações sobre dúvidas de diversas naturezas, que foram classificadas de acordo com o encaminhamento dado pela Ouvidoria constando do sistema as seguintes opções classificadas.



Solicitações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Orientação ou Esclarecimento	85	89	73	67	66	57	62	56	64	50	43	30	742
Certidão Negativa	26	25	21	20	21	21	17	10	16	18	20	10	225
Acompanhamento Processual	13	15	15	4	10	15	18	9	14	16	13	7	149
Concursos	4	2	14	4	1	0	2	0		3	1	0	31
Manifestações abertas pelo mesmo solicitante sobre assunto idêntico*	14	2	10	9	15	26	7	10	17	14	24	7	155
Arquivadas por falta de informações**	3	8	8	6	15	4	10	10	9	8	7	0	88
Orientação para denúncia ou representação na forma regimental***	23	43	19	16	29	20	29	30	25	48	67	26	375
Publicidade/mensagens automáticas	8	5	5	2	5	8	15	7	1	6	1	4	67
Orientação para abertura de chamado diretamente ao suporte técnico	240	273	178	228	174	175	177	178	193	214	156	85	2271
Esclarecimento de que o TCESP não pratica assessoramento	21	29	33	33	34	11	19	22	18	26	23	21	290
Outros	64	63	46	47	73	83	59	66	127	98	86	58	870
<b>Total</b>	<b>501</b>	<b>554</b>	<b>422</b>	<b>436</b>	<b>443</b>	<b>420</b>	<b>415</b>	<b>398</b>	<b>484</b>	<b>501</b>	<b>441</b>	<b>248</b>	<b>5263</b>

\* Nos chamados abertos pelo mesmo interessado e referentes a igual assunto, arquiva-se, de plano, o chamado idêntico, aberto por último, informando ao interessado que a resposta será enviada por meio do chamado principal.

\*\* São arquivadas as manifestações superficiais, genéricas ou evasivas, quando não atendido, pelo interessado, no prazo previsto de 10 dias, o pedido de complementação feito pela Ouvidoria.

\*\*\* Nos termos do artigo 3º, §2º, da Ordem de Serviço GP nº 4/2025.

## Reclamações

Foram recebidas **80** reclamações, classificadas pela Ouvidoria da seguinte forma:



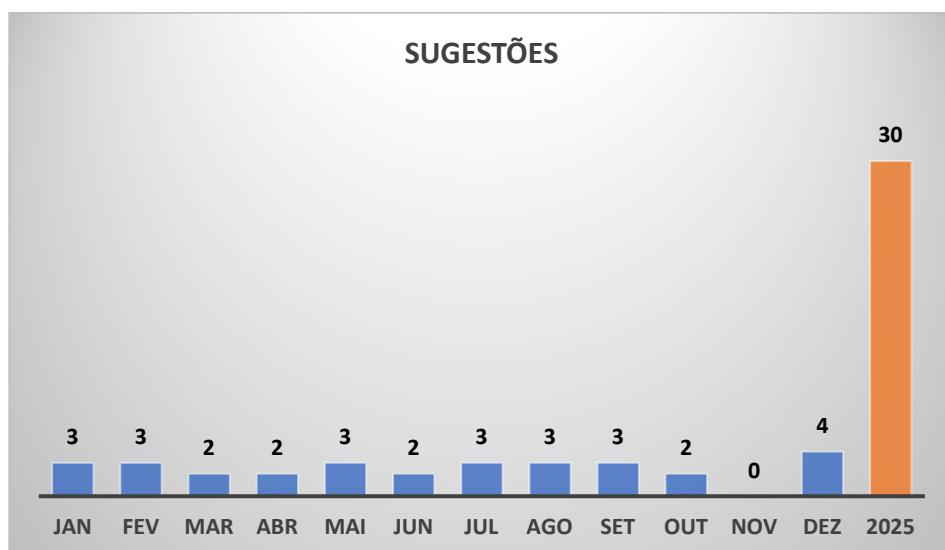
Reclamações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Sistemas do TCESP	3	2	4	2	0	0	2	0	4	2	3	2	24
Áreas do TCESP	2	1	2	2	7	11	3	3	3	3	2	1	40
Servidor do TCESP	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5
Arquivadas por falta de informações*	2	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	6
Chamados abertos pelo mesmo reclamante sobre assunto idêntico**	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>80</b>

\* Nos chamados abertos pelo mesmo interessado e referentes a igual assunto, arquiva-se, de plano, o chamado idêntico, aberto por último, informando ao interessado que a resposta será enviada por meio do chamado principal.

\*\* São arquivadas as manifestações superficiais, genéricas ou evasivas, quando não atendido, pelo interessado, no prazo previsto de 10 dias, o pedido de complementação feito pela Ouvidoria.

## Sugestões

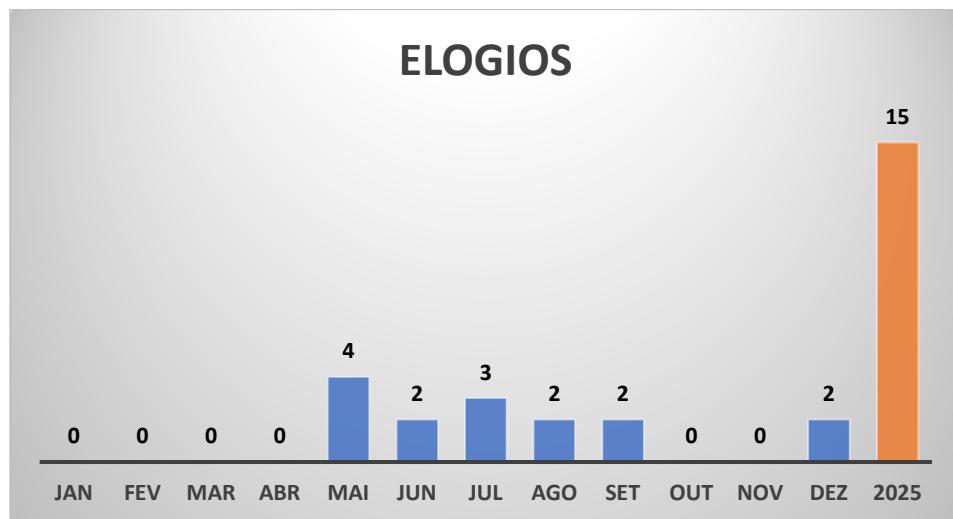
Foram recebidas **30** sugestões, referentes aos seguintes setores ou assuntos:



Sugestões	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Áreas do TCESP	2	2	0	1	3	0	2	2	0	0	0	2	14
Sistemas do TCESP	1	1	1	1	0	2	1	1	3	2	0	2	15
Arquivado por falta de informações	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>30</b>

## Elogios

Foram recebidos **15** elogios:



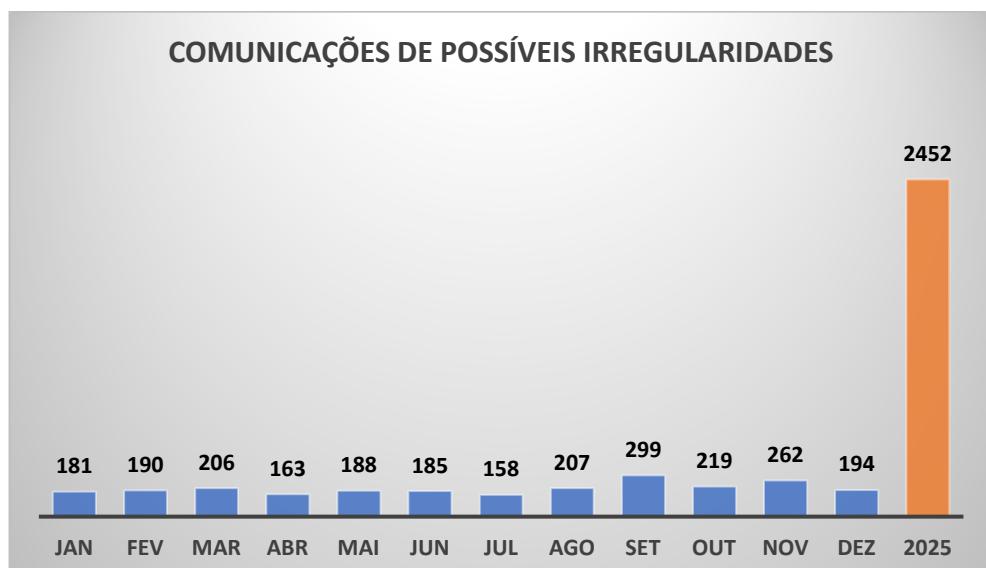
Elogios	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Áreas do TCESP	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3
Servidor do TCESP	0	0	0	0	3	1	1	1	0	0	0	0	8
Sistemas do TCESP	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Arquivadas por falta de informações*	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Manifestações abertas pelo mesmo interessado sobre assunto idêntico*	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

\* Nos chamados abertos pelo mesmo interessado e referentes a igual assunto, arquiva-se, de plano, o chamado idêntico, aberto por último, informando ao interessado que a resposta será enviada por meio do chamado principal.

\*\* São arquivadas as manifestações superficiais, genéricas ou evasivas, quando não atendido, pelo interessado, no prazo previsto de 10 dias, o pedido de complementação feito pela Ouvidoria.

## Comunicações de possíveis irregularidades

Foram recebidas **2452** comunicações de possíveis irregularidades, classificadas pela Ouvidoria, divididas nas seguintes opções:



Comunicações de Possíveis Irregularidades	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Prefeitura Municipal, Câmara de Vereadores ou órgãos municipais	127	141	146	122	150	127	116	161	243	112	116	112	1673
Chamados abertos pelo mesmo denunciante com idêntico assunto*	31	20	30	17	8	22	30	17	24	31	58	19	307
Governo do Estado, Assembleia Legislativa ou órgãos estaduais	10	17	17	12	18	8	4	14	11	9	12	15	147
Arquivadas por falta de informações**	13	12	10	9	7	26	7	14	20	25	27	25	195
Terceiro Setor	0	0	3	3	5	2	1	1	1	1	0	0	17
Outros***	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41	49	23	113
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>190</b>	<b>206</b>	<b>163</b>	<b>188</b>	<b>185</b>	<b>158</b>	<b>207</b>	<b>299</b>	<b>219</b>	<b>262</b>	<b>194</b>	<b>2452</b>

\* Nos chamados abertos pelo mesmo interessado e referentes a igual assunto, arquiva-se, de plano, o chamado idêntico, aberto por último, informando ao denunciante que a resposta será enviada por meio do chamado principal.

\*\* São arquivadas as manifestações superficiais, genéricas ou evasivas, quando não atendido, pelo interessado, no prazo previsto de 10 dias, o pedido de complementação feito pela Ouvidoria.

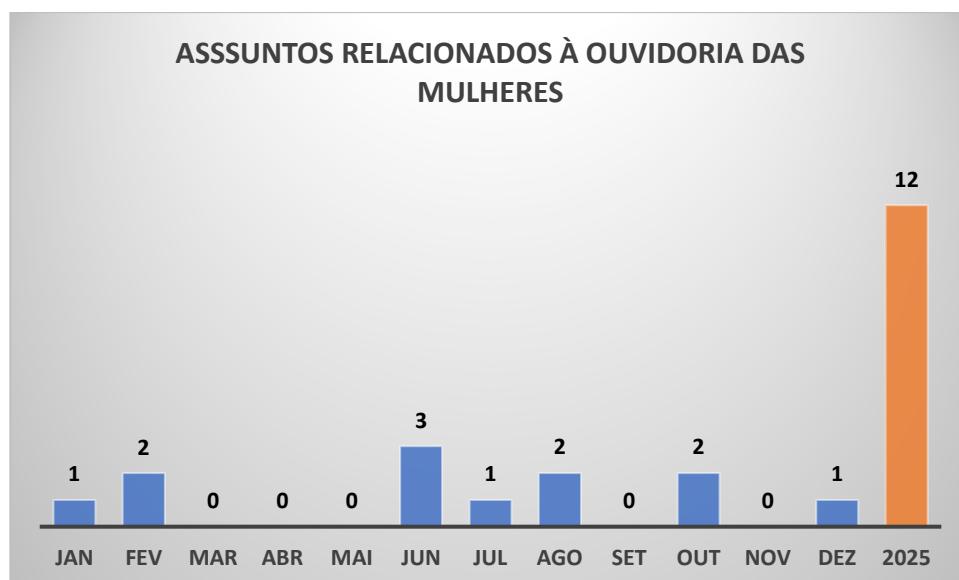
\*\*\* A partir do 4º trimestre, as manifestações que tratam de fatos em que não cabe a atuação deste Tribunal, seja pela matéria ou pelo órgão envolvido, passaram a ser classificadas nessa categoria.

## Ouvidoria das Mulheres

Durante o ano de 2025 a Ouvidoria das Mulheres registrou **12** atendimentos.

À Ouvidoria das Mulheres cabe o atendimento de dúvidas, sugestões, denúncias, reclamações e o compartilhamento de boas práticas relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina e combate à violência contra as mulheres. Dependendo da situação, diversos atendimentos podem ser originados a partir de uma única demanda.

Outras manifestações inicialmente recebidas na Ouvidoria da Mulheres, mas que tratavam de assuntos que não faziam parte do seu escopo, foram direcionadas ao Expediente da Ouvidoria e contabilizadas em outras classificações. Manifestações que tratavam de assuntos do escopo da Ouvidoria das Mulheres e do Expediente da Ouvidoria, foram atendidas em conjunto, sendo incluídas no quantitativo geral da Ouvidoria.



Manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Ouvidoria das mulheres	1	2	0	0	0	3	1	2	0	2	0	1	12

## Outros

Foram recebidos e respondidos **112** chamados encaminhados por outros setores. Cabe lembrar que, para efeitos de contagem, esses chamados já foram computados no quantitativo geral supramencionado, uma vez que tiveram classificação própria da Ouvidoria, conforme os seguintes tipos:

Ouvidoria	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Solicitações	7	2	1	1	2	3	6	3	1	1	10	4	41
Comunicações de possíveis irregularidades	7	3	2	10	1	5	4	6	11	6	10	5	70
Reclamações	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>112</b>

## Tratamentos das demandas

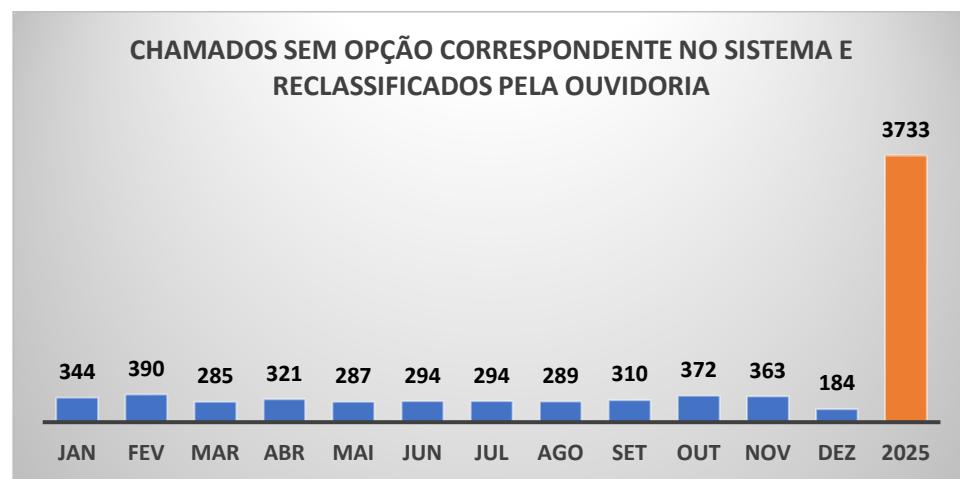
### Chamados sem opção correspondente no sistema e reclassificados pela Ouvidoria

Embora o Sistema de Chamados permita que o(a) usuário(a) escolha o tipo de demanda, existem casos em que o conteúdo do chamado não corresponde à nenhuma das opções constantes do sistema.

Assim, para evitar distorções, a Ouvidoria promoveu uma reclassificação para tornar mais real a representação dos dados.

As citadas manifestações dizem respeito a dúvidas relacionadas a suporte técnico de sistemas, questões semelhantes a pedidos de assessoramento, chamados abertos pelo(a) mesmo(a) usuário(a) com assuntos idênticos e chamados arquivados por falta de informações necessárias ao prosseguimento da demanda. Essas manifestações são respondidas diretamente aos(as) usuários(as).

Em 2025, houve **3733** chamados dessa natureza, assim reclassificados:

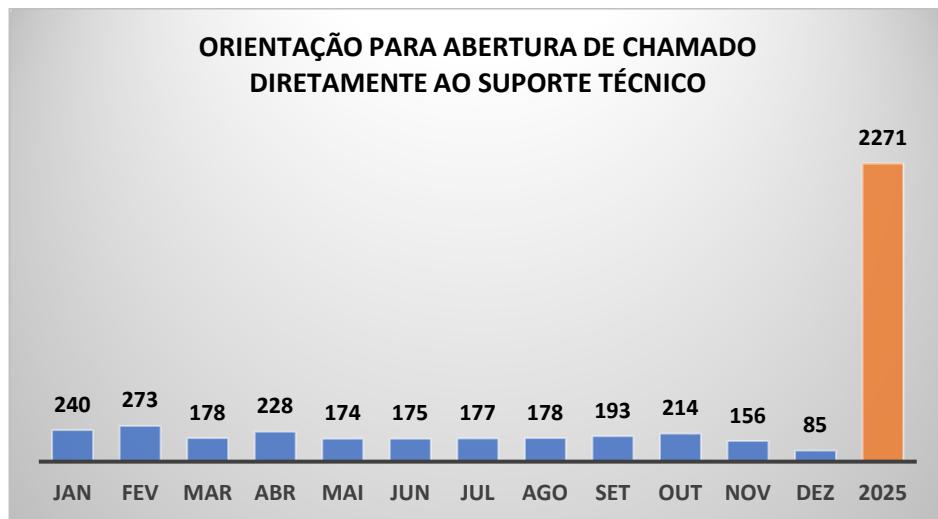


Chamados sem opção correspondente no sistema e reclassificados pela Ouvidoria	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Orientação para abertura de chamado diretamente ao suporte técnico	240	273	178	228	174	175	177	178	193	214	156	85	2271
Esclarecimento de que o TCESP não pratica assessoramento	21	29	33	33	34	11	19	22	18	26	23	21	290
Chamados abertos pelo mesmo denunciante com idêntico assunto	34	20	30	27	23	49	37	27	42	45	82	25	441
Arquivadas por falta de informações	18	20	20	15	22	31	17	25	31	33	34	23	289
Orientação para denúncia ou representação na forma regimental	23	43	19	16	29	20	29	30	25	48	67	26	375
Publicidade/Mensagens automáticas	8	5	5	2	5	8	15	7	1	6	1	4	67
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>390</b>	<b>285</b>	<b>321</b>	<b>287</b>	<b>294</b>	<b>294</b>	<b>289</b>	<b>310</b>	<b>372</b>	<b>363</b>	<b>184</b>	<b>3733</b>

### **Orientação para abertura de chamado diretamente ao suporte técnico**

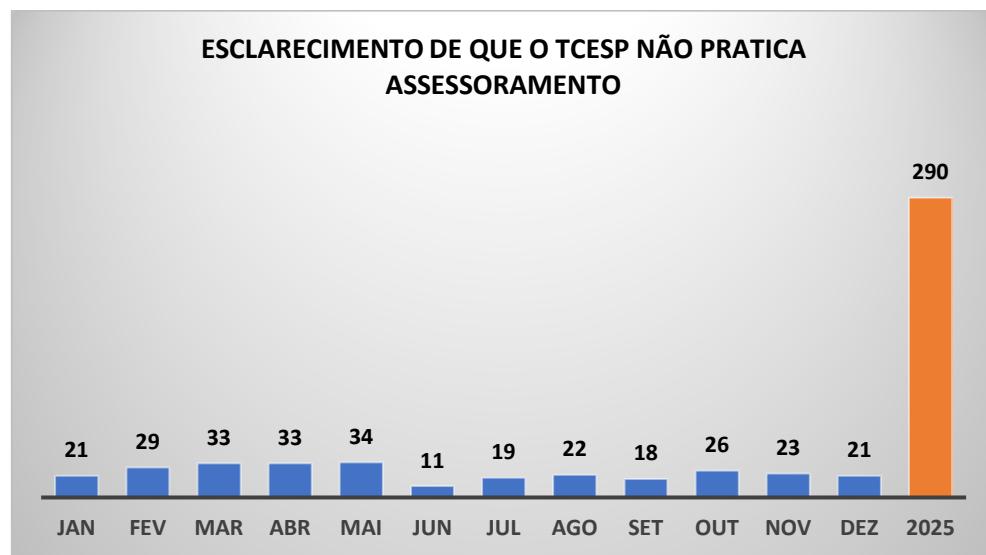
Manifestações sobre dúvidas ou solicitações de ordem técnica, quando encaminhadas à Ouvidoria, foram orientadas para que novo chamado fosse aberto na opção “Suporte Técnico aos Sistemas”.

Todas as respostas nesta categoria são acompanhadas das necessárias explicações e ilustrações para melhor compreensão do interessado, facilitando a execução do procedimento sugerido.



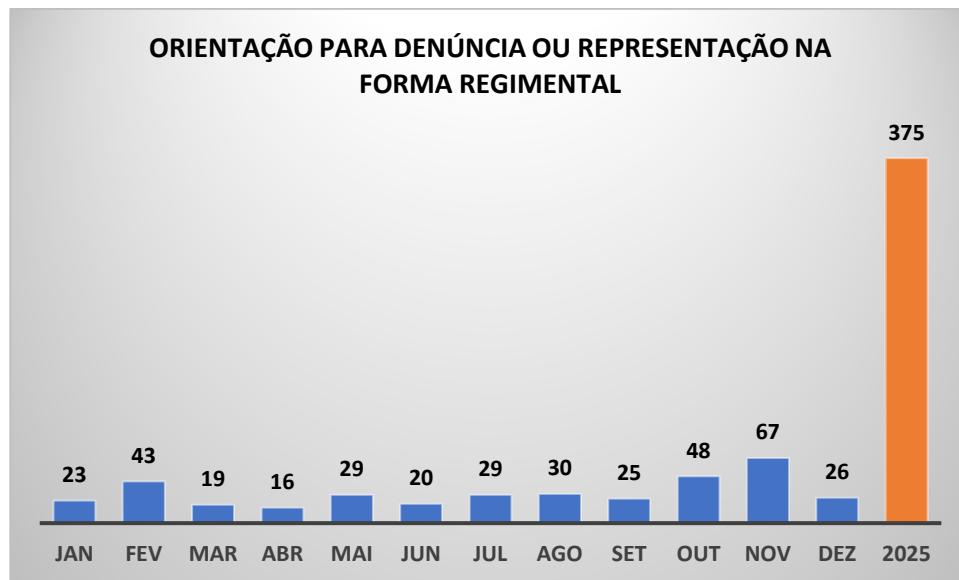
### **Esclarecimento de que o TCESP não pratica assessoramento**

Consultas acerca de casos concretos ou práticas administrativas sujeitas à fiscalização futura desta Corte receberam respostas esclarecendo sobre a impossibilidade deste Tribunal de Contas prestar atividades análogas a assessoramento jurídico, uma vez que extrapolaria os limites do seu Regimento Interno. Não obstante, o(a) usuário(a) é orientando(a) sobre as formas legalmente autorizadas para sanar tais manifestações.



## Orientação para denúncia ou representação na forma regimental

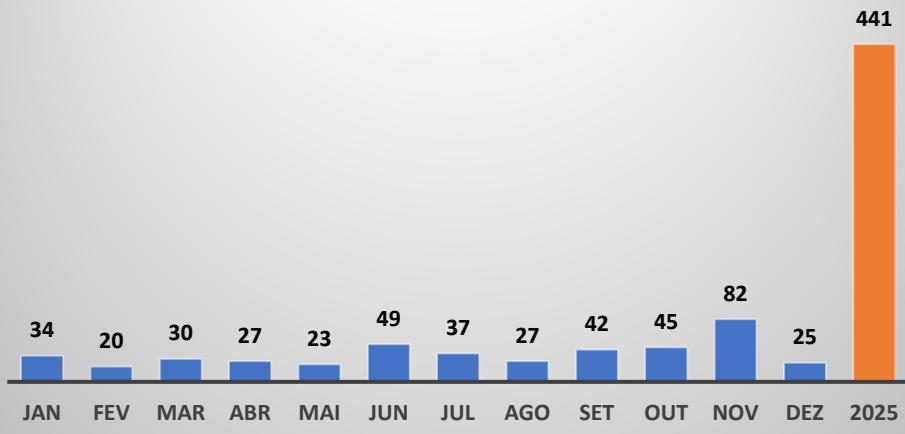
Os interessados que tentaram protocolar denúncias ou representações por meio da Ouvidoria foram orientados dos procedimentos adequados para denúncia ou representação na forma regimental, nos termos do artigo 3º, §2º, da Ordem de Serviço GP nº 04/2025.



## Chamados abertos pelo(a) mesmo(a) usuário(a) versando sobre assunto idêntico

São manifestações abertas por um(a) único(a) usuário(a) e referentes a um mesmo assunto. Nesses casos, a Ouvidoria arquiva de plano o chamado aberto posteriormente, informando ao usuário que a resposta será fornecida por meio do chamado principal (aberto anteriormente).

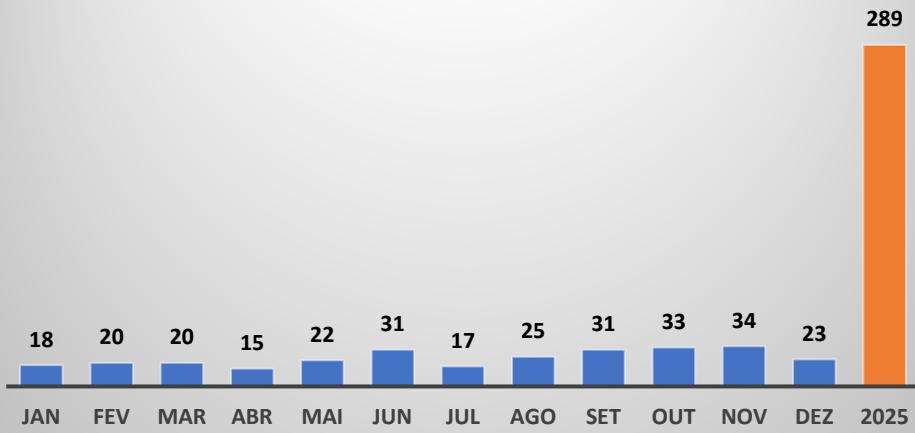
**CHAMADOS ABERTOS PELO(A) MESMO(A) USUÁRIO(A)  
VERSANDO SOBRE ASSUNTO IDÊNTICO**



**Chamados arquivados por falta de informações**

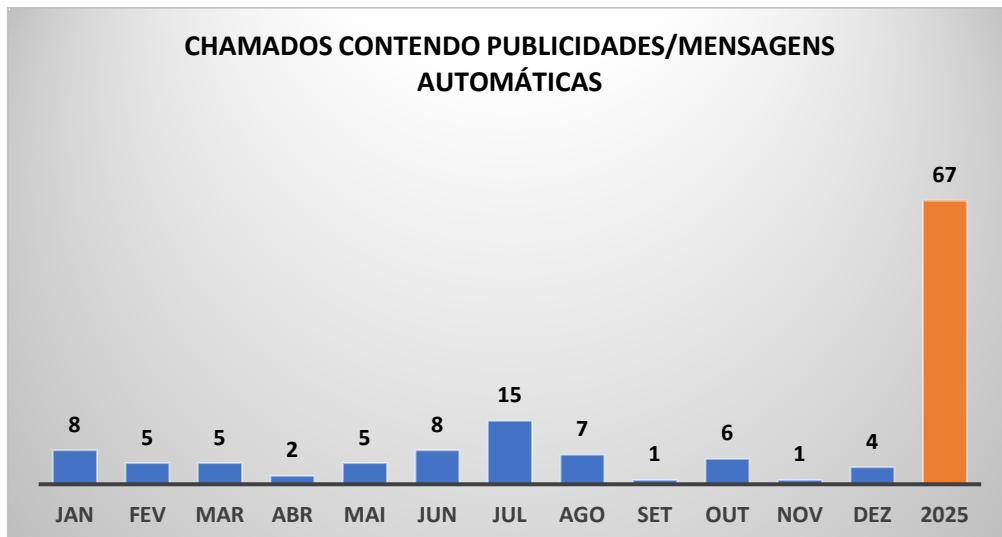
Nas manifestações superficiais, genéricas ou evasivas, a Ouvidoria solicita ao(à) autor(a) que complemente sua manifestação no prazo de 10 (dez) dias. Caso as informações solicitadas não sejam apresentadas, a demanda é arquivada.

**CHAMADOS ARQUIVADOS POR FALTA DE INFORMAÇÕES**



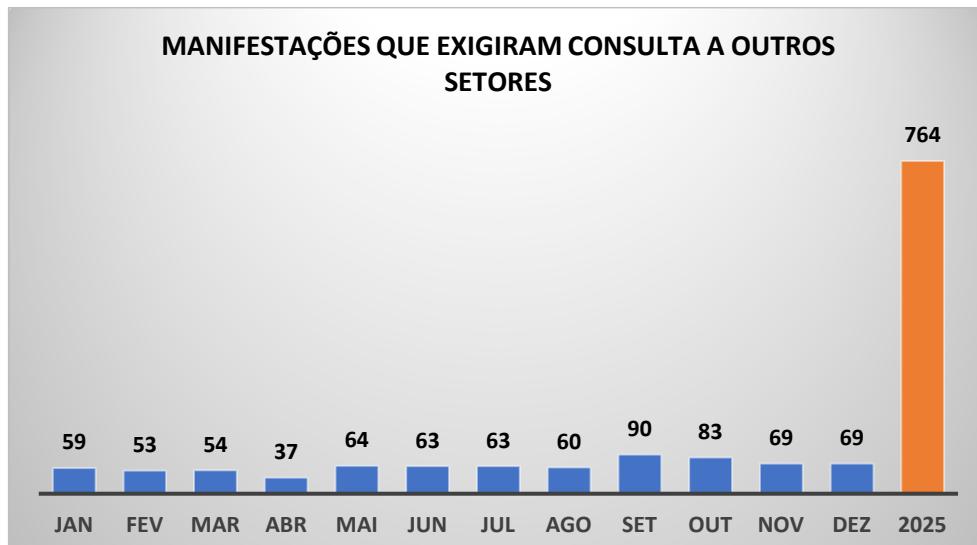
## Chamados contendo Publicidades/Mensagens Automáticas

São chamados que não exigem respostas conclusivas, pois consistem em publicidades encaminhadas para o e-mail da ouvidoria (o que gera automaticamente um chamado), e-mails direcionados à Ouvidoria e que não necessitam de resposta e e-mails enviados sem conteúdo legível ou identificável.



## Manifestações que exigiram consulta a outros setores

Algumas manifestações, pela sua natureza, exigiram consulta prévia a setores da atividade-meio deste Tribunal, o que possibilitou elaborar respostas mais completas e efetivas.



Os setores consultados foram os seguintes:

Setor	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
PRESIDÊNCIA*	1	2	6	6	14	11	7	23	29	41	12	18	170
SDG	21	7	4	6	11	8	6	2	8	3	11	11	98
AUDESP	6	8	19	2	7	6	3	3	12	8	8	7	89
DE-4	9	7	4	6	4	6	9	6	0	0	0	0	51
DSIS	10	2	3	3	4	0	2	0	4	2	0	2	32
DGP	0	4	6	4	1	6	1	1	1	4	0	2	30
EPCP	0	1	3	2	4	2	0	2	7	1	1	0	23
UR-3*	0	4	0	1	2	4	2	1	1	2	3	3	23
DGA	3	1	0	0	4	2	1	1	3	2	3	2	22
SDG-4	1	4	1	4	1	0	3	0	0	0	6	1	21
DTI	1	0	1	0	1	2	0	2	0	4	0	4	15
UR-1*	1	0	0	0	0	0	10	0	0	1	1	1	14
UR-2*	0	0	0	0	0	5	3	0	3	3	0	0	14
DF-4*	1	0	0	0	0	0	1	4	5	0	1	0	12
DPROC	1	0	0	0	2	0	2	1	2	1	0	1	10

<b>CONTROLADORIA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	<b>9</b>
<b>DF-9*</b>	1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>8</b>
<b>UR-4*</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	3	<b>8</b>
<b>UR-16*</b>	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	<b>7</b>
<b>UR-5*</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	<b>7</b>
<b>DTEC-2</b>	1	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	<b>7</b>
<b>DS</b>	0	0	0	0	0	3	2	1	1	0	0	<b>7</b>
<b>DE</b>	0	0	1	0	1	0	0	4	0	0	0	<b>6</b>
<b>DSIS-3</b>	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	<b>5</b>
<b>UR-7*</b>	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	<b>5</b>
<b>DSIS-4</b>	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	<b>5</b>
<b>DDP</b>	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	<b>5</b>
<b>UR-13*</b>	0	0	0	0	0	0	3	0	2	0	0	<b>5</b>
<b>DCP</b>	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	<b>4</b>
<b>DSEG</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	<b>4</b>
<b>DTEC-3</b>	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	<b>4</b>
<b>UR-9*</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	<b>3</b>
<b>DPO-LGPD</b>	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	<b>3</b>
<b>DF-7*</b>	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	<b>3</b>
<b>DASAS</b>	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
<b>DTI-2</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	<b>2</b>
<b>UR-17*</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	<b>2</b>
<b>UR-19*</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	<b>2</b>
<b>UR-20*</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	<b>2</b>
<b>GABINETES</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	<b>2</b>
<b>UR-10*</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	<b>2</b>
<b>DF-2*</b>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>DF-1*</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>CARTÓRIOS</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>COMUNICAÇÃO</b>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>DSIS-1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>DSF-II</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>DSF-I</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>DGP-4</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>DF-8*</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>DF-5*</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>DGP-3</b>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>DF-3*</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>

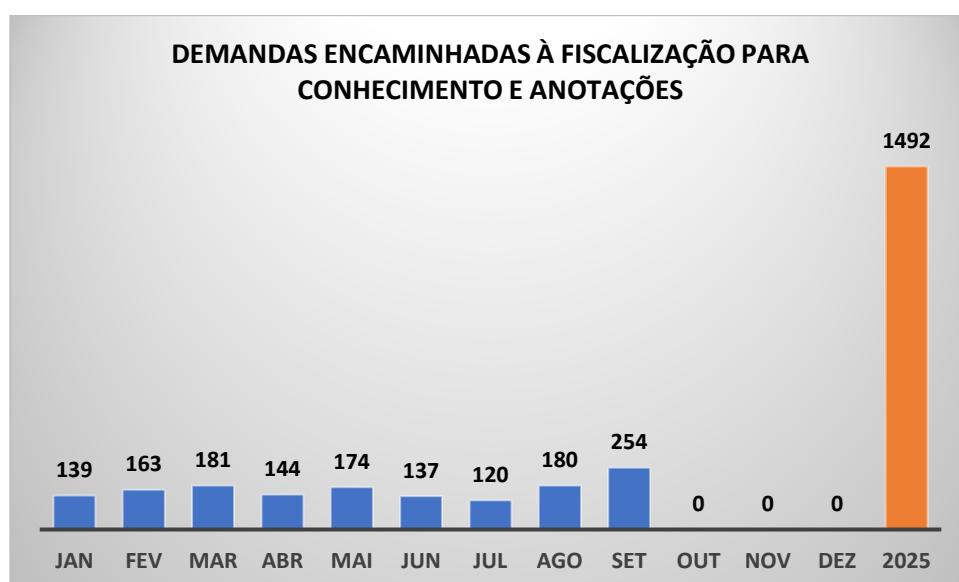
<b>DCG</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>DTEC</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>UR-11*</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>UR-12*</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>UR-18*</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>UR-14*</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>UR-6*</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>UR-8*</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	59	53	54	37	64	63	63	60	90	83	69	<b>764</b>

\* Manifestações não relacionadas a comunicações de irregularidade.

### **Manifestações encaminhadas à fiscalização para conhecimento e anotações**

Comunicações de possíveis irregularidades ocorridas nos órgãos jurisdicionados são encaminhadas preliminarmente à fiscalização competente para conhecimento e as devidas anotações a fim de que possam, eventualmente, subsidiar a inspeção ordinária do órgão mencionado.

Após o retorno da fiscalização, informando que tomou conhecimento e efetuou as anotações necessárias, o(a) usuário(a) é cientificado(a) de tal providência e informado(a) que poderá, caso tenha interesse, fazer a denúncia ou representação nos termos regimentais.



As seguintes Diretorias de Fiscalização e Unidades Regionais receberam as comunicações de irregularidades:

DF/UR	IEGM*					Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
	Nº Municípios																	
	A	B+	B	C+	C													
DF-01	3º Setor					0	0	2	3	2	0	0	2	0	-	-	-	9
DF-02	C+	0	0	0	3	1	3	6	5	4	6	3	0	6	2	-	-	35
DF-03	C	0	0	1	0	3	3	3	2	2	6	1	6	3	1	-	-	27
DF-04	C+	0	0	1	1	2	1	7	7	3	3	5	1	4	5	-	-	36
DF-05	C	0	0	0	0	4	0	1	1	2	3	0	1	4	0	-	-	12
DF-06	C	0	0	0	2	2	7	2	8	5	3	6	3	5	3	-	-	42
DF-07	C	0	0	0	1	4	7	5	4	1	10	3	3	7	6	-	-	46
DF-08	C	0	0	0	1	3	3	2	3	5	4	2	3	1	5	-	-	28
DF-09	C+	0	0	1	2	1	1	4	4	3	7	4	9	6	61	-	-	99
DF-10	3º Setor					0	0	2	1	1	2	1	1	0	-	-	-	8
UR-01	C+	0	0	4	16	18	0	0	4	3	9	4	2	7	12	-	-	41
UR-02	C*	0	0	5	12	25	8	8	3	10	10	5	5	10	7	-	-	66
UR-03	C+	0	0	8	12	11	13	19	16	13	9	13	7	14	23	-	-	127
UR-04	C*	0	0	9	13	19	6	7	6	5	3	4	3	11	4	-	-	49
UR-05	C+	0	0	6	12	18	2	4	3	5	1	2	6	5	7	-	-	35
UR-06	C	0	0	4	10	20	20	14	25	7	11	3	9	12	12	-	-	113
UR-07	C	0	0	2	7	15	10	12	7	24	11	9	6	6	18	-	-	103
UR-08	C	0	0	3	16	30	6	13	11	5	3	4	4	3	16	-	-	65
UR-09	C+	0	0	8	12	19	9	8	8	10	11	10	3	11	11	-	-	81
UR-10	C+	0	0	6	8	12	8	6	11	3	6	7	6	6	6	-	-	59
UR-11	C	0	0	4	16	23	5	1	4	8	4	5	4	5	2	-	-	38
UR-12	C	0	0	0	5	9	2	4	4	2	2	4	0	4	2	-	-	24
UR-13	C+	0	0	4	16	17	3	4	0	0	6	7	4	3	5	-	-	32
UR-14	C	0	0	1	6	17	3	7	9	8	14	9	6	10	15	-	-	81
UR-15	C	0	0	2	9	10	3	2	2	0	2	1	7	2	2	-	-	21
UR-16	C	0	0	1	7	22	4	4	8	1	5	5	4	5	9	-	-	45
UR-17	C	0	0	1	7	15	6	2	10	5	7	7	4	6	1	-	-	48
UR-18	C+	0	0	5	12	5	0	1	4	1	5	1	4	9	7	-	-	32
UR-19	C	0	0	1	11	15	3	8	6	4	7	7	5	4	7	-	-	51
UR-20	C+	0	0	1	6	3	3	9	2	1	3	4	4	8	5	-	-	39
Total					139	163	181	144	174	137	120	180	254	-	-	-	-	1492

## Comunicações de Irregularidades encaminhadas à Presidência

A partir de determinação da E. Presidência, as comunicações de possíveis irregularidades ocorridas nos órgãos jurisdicionados, que anteriormente eram encaminhadas à fiscalização competente para conhecimento e anotações, passaram a ser, a partir do 4º trimestre de 2025, enviadas diretamente à Presidência, nos termos do artigo 3º, §3º, da Ordem de Serviço GP nº 04/2025.

Presidência	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
	160	151	138	449

Nas comunicações de irregularidades enviadas às Diretorias de Fiscalização, Unidades Regionais e à Presidência, foram computados os entes da Federação (Órgãos Estaduais e Municípios de São Paulo) que mais receberam comunicações dessa natureza:

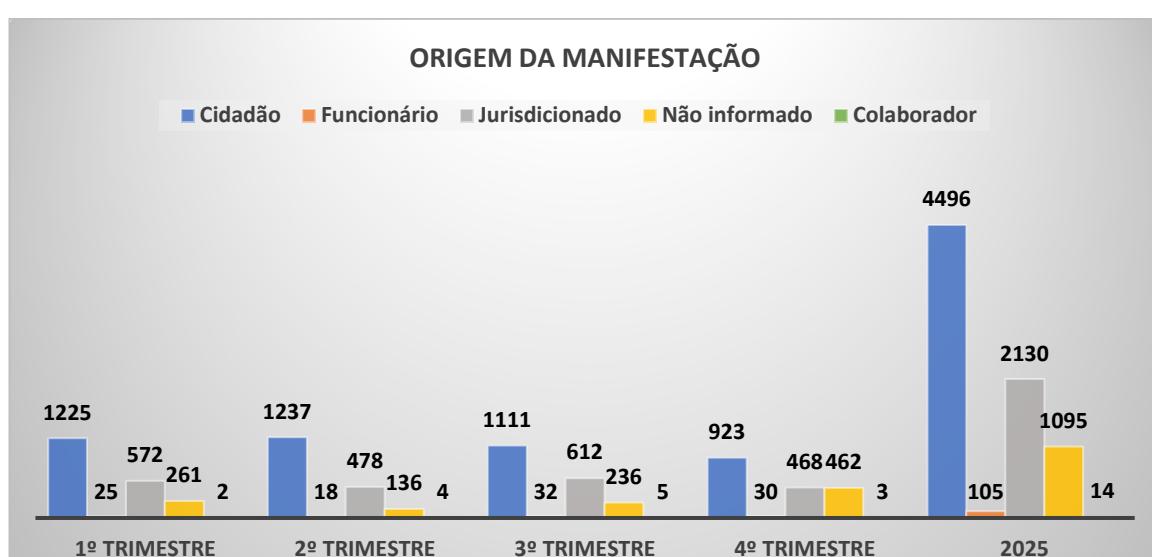
Municipio/Órgão	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Órgãos Estaduais	10	17	18	12	21	12	8	21	18	9	12	15	173
Francisco Morato	0	0	0	0	0	1	1	0	54	2	0	1	59
Barrinha	0	2	5	3	2	0	0	6	2	1	1	2	24
Caraguatatuba	0	2	2	12	1	1	1	3	0	0	0	0	22
Santos	6	1	1	2	3	3	2	2	1	0	1	0	22
Luís Antônio	13	6	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	21
São Caetano do Sul	0	1	1	0	1	0	7	2	5	1	0	0	18
Taubaté	1	3	1	3	1	0	2	0	3	0	0	1	15
Ilhabela	0	1	2	2	0	2	0	0	6	0	0	2	15
Osvaldo Cruz	0	1	0	0	1	0	0	6	3	2	2	0	15
Ubatuba	0	0	0	2	1	1	1	4	1	2	3	0	15
Serra Azul	0	0	0	0	0	0	2	2	7	2	0	1	14
Ubirajara	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6	6	0	14
Araras	0	1	9	1	0	1	0	0	0	0	1	0	13
Bananal	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	4	6	13
Restinga	1	2	0	2	5	1	0	0	0	0	1	1	13
Ourinhos	1	0	0	2	1	2	1	0	0	0	5	1	13
Campos do Jordão	0	2	1	1	3	2	1	1	1	0	0	1	13
Santa Bárbara d'Oeste	5	0	0	1	0	0	0	3	4	0	0	0	13
São José do Rio Preto	2	1	1	2	0	0	3	0	1	2	0	1	13
Cedral	0	0	0	0	0	0	1	0	9	2	0	0	12
Poloni	0	5	2	1	0	1	1	1	1	0	0	0	12
Jaguariúna	2	3	0	0	0	3	1	0	1	1	0	0	11

Bom Jesus dos Perdões	0	0	0	1	0	1	1	1	4	3	0	0	<b>11</b>
Itobi	1	2	3	2	0	0	0	0	1	1	1	0	<b>11</b>
Cotia	1	0	3	0	0	1	0	2	0	3	1	0	<b>11</b>
Guarulhos	0	1	1	1	2	3	0	0	1	0	2	0	<b>11</b>
Campinas	0	0	1	0	0	2	0	1	2	0	2	3	<b>11</b>
São Roque	3	0	1	1	0	4	0	1	0	0	0	1	<b>11</b>
Monte Mor	0	0	1	1	1	3	1	0	1	1	0	1	<b>10</b>
São Vicente	1	1	0	0	2	1	1	3	1	0	0	0	<b>10</b>
Elias Fausto	0	2	2	3	2	0	0	0	0	0	1	0	<b>10</b>
Diadema	0	0	1	1	3	0	0	2	1	2	0	0	<b>10</b>
Nova Odessa	0	0	0	1	0	0	0	3	2	4	0	0	<b>10</b>
Outros	90	103	110	78	122	92	85	112	123	78	86	89	<b>1168</b>
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>158</b>	<b>166</b>	<b>137</b>	<b>173</b>	<b>137</b>	<b>121</b>	<b>176</b>	<b>255</b>	<b>122</b>	<b>129</b>	<b>126</b>	<b>1837</b>

## Origem das manifestações

No momento do registro da demanda no Sistema de Chamados, o(a) usuário(a) deve se identificar como cidadão, jurisdicionado, funcionário ou colaborador do TCESP.

Caso a manifestação seja encaminhada por e-mail ou proveniente de outros setores, não existe essa necessidade.



Origem da manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Cidadão	403	450	372	416	419	402	366	353	392	348	367	208	4496
Funcionário	11	4	10	6	5	7	17	8	7	12	9	9	105
Jurisdicionado	188	221	163	142	172	164	172	168	272	214	150	104	2130
Não informado	94	74	93	42	47	47	28	83	125	152	181	129	1095
Colaborador	1	1	0	0	2	2	2	2	1	1	1	1	14
Total Geral	697	750	638	606	645	622	585	614	797	727	708	451	7840

### Tempo de resposta

A Ouvidoria adota o prazo de 30 (trinta) dias para elaborar e apresentar a resposta à manifestação, podendo ser prorrogado por igual período.

No período analisado, o tempo médio de resposta foi inferior a **5** (cinco) dias:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Tempo médio de resposta conclusiva:	2,07 dias	1,44 dias	2,3 dias	3,53 dias	2,84 dias	2,33 dias	2,84 dias	4,28 dias	4,12 dias	7,16 dias	6,84 dias	9,36 dias	4,09 dias

### SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

Os atendimentos a esse tipo de manifestação são realizados por equipe específica e a consolidação dos atendimentos pode ser resumida da seguinte forma:

SIC	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Nº de Chamados	26	17	24	26	20	22	26	28	55	32	15	12	303

O SIC produz seus próprios relatórios, sendo que os dados referentes ao ano de 2025 podem ser acessados no **SEI 0000897/2026-19**.

## Outras formas de atendimento

### Atendimento Presencial

A Ouvidoria recebe manifestações de forma presencial, sendo registradas, se for o caso, no Sistema de Chamados e passam a tramitar por este sistema.

No ano de 2025, foram realizados 15 atendimentos de forma presencial.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Atendimento Presencial	1	0	4	0	2	4	1	2	0	1	0	0	15

### Caixas de Coleta

A instalação das caixas de coleta da Ouvidoria no Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, iniciada em junho de 2023, foi uma medida estratégica para facilitar a participação dos frequentadores do Tribunal, especialmente daqueles sem acesso ao sistema informatizado de chamados. As caixas foram colocadas em locais de grande circulação, como entradas dos prédios, espaços de convivência e refeitórios, incluindo todas as 20 Unidades Regionais.

No exercício de 2025, registrou-se **10** manifestações provenientes das caixas de coleta, sendo **uma** coletada em Unidade Regional.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Caixas de Coleta	0	1	0	1	1	2	1	2	0	0	1	1	10

### Atendimento Postal

As correspondências remetidas através dos correios ao endereço postal da Ouvidoria são digitalizadas e registradas no sistema de chamados. Em 2025, foram recebidas **11** manifestações por este canal.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Atendimento Postal	3	1	1	0	0	0	0	4	2	0	0	0	11

## Ligação Gratuita 0800

Nas ligações feitas para o 0800 da Ouvidoria, o(a) interessado(a) pode escolher entre as opções disponíveis: “Ouvidoria” ou “Ouvidoria das Mulheres”. Após a seleção, a chamada é direcionada para o ramal correspondente. No exercício de 2025 foram recebidas 387\* ligações:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Ligações recebidas 0800	47	46	36	50	41	32	54	45	36	-	-	-	387*

\*Devido a um problema na base de dados da empresa responsável pelo contrato do 0800, não foi possível contabilizar os dados referentes ao 4º trimestre.

Do total de ligações recebidas, **12** foram transformadas em chamados abertos no sistema pela Ouvidoria.

## WhatsApp

As mensagens recebidas pelo WhatsApp da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo são respondidas automaticamente, orientando os interessados conforme a opção selecionada:

1. Conheça a Ouvidoria
2. Perguntas Frequentes
3. Abrir Protocolo de Chamado

Com base na escolha do usuário, é possível solicitar a abertura de um protocolo de chamado diretamente pelo WhatsApp. Nesses casos, após a análise dos servidores da Ouvidoria, as manifestações são registradas no sistema de chamados utilizando os dados fornecidos pelo solicitante.

O número de interações registradas no WhatsApp e a quantidade de chamados gerados a partir dessas interações foram os seguintes:

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Interações WhatsApp	200	181	156	155	132	140	150	142	174	174	177	151	1932
Chamados protocolados	12	15	13	8	10	8	22	27	21	21	23	6	186

### Aplicativo “Portal TCESP”

O aplicativo “Portal TCESP”, disponível para *smartphones* e *tablets*, oferece aos cidadãos e jurisdicionados os principais serviços oferecidos por esta Corte, incluindo a possibilidade de enviar manifestações à Ouvidoria. No período de 2025 foram registrados **362** protocolos no aplicativo.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	2025
Aplicativo “Portal TCESP”	18	6	10	16	35	42	20	38	46	54	48	29	<b>362</b>

## Atividades relacionadas à Ouvidoria

Ao longo do ano de 2025, a Ouvidoria do TCESP, além do atendimento e gerenciamento das demandas recebidas, empenhou-se em ampliar e aprimorar seus canais de comunicação, fortalecer sua presença institucional e interinstitucional, e intensificar as ações voltadas à promoção da igualdade de gênero e ao combate à violência contra a mulher. Diversas atividades foram realizadas em parceria com outros setores da Casa, contando com a colaboração ativa de servidoras e servidores do Tribunal. Para facilitar a compreensão, as ações desenvolvidas foram organizadas em Estruturação da Ouvidoria, Campanhas e Eventos, e Relações Interinstitucionais.

### **Estruturação da Ouvidoria e mapeamento dos fluxos de interação entre o TCESP e usuários**

#### **Regulamentação da Ouvidoria**

A Regulamentação da Ouvidoria foi incluída como projeto prioritário no Objetivo 5 (05.21.004) do Planejamento Estratégico em 2025. Ao longo do ano, foram realizadas diversas reuniões para alinhamento, mapeamento dos canais de interação do TCESP com os usuários, elaboração de propostas de melhoria e correção no site institucional.

No dia 06/11/2025, foi publicada no Diário Oficial Eletrônico do TCESP a Ordem de Serviço GP Nº 04/2025, que estabelece diretrizes para os procedimentos da Ouvidoria e Ouvidoria das Mulheres do TCESP. A publicação dessa nova Ordem de Serviço foi um dos objetivos prioritários do Planejamento Estratégico do TCESP em 2025, vinculada ao Objetivo 5 (05.21.004 - Regulamentação da Ouvidoria e Fluxo de Interação com Usuários). <https://www.tce.sp.gov.br/legislacao/ordem-servico/estabelece-diretrizes-para-procedimentos-ouvidoria-e-ouvidoria-mulheres>.

## **Proposta de atualização da Página Institucional do TCESP e Reformulação do Fale Conosco**

A partir do mapeamento dos fluxos de interação entre o TCESP e seus usuários, que integra o Projeto Prioritário 05.21.004 – Regulamentação da Ouvidoria e Fluxo de Interação com Usuários, foram propostas e estão em fase de implantação diversas melhorias que visam otimizar o atendimento e facilitar o acesso aos serviços do Tribunal.

Essas melhorias incluem a inclusão, na aba “Fale Conosco” do Portal Institucional, dos serviços mais procurados pela Ouvidoria, como comunicação de irregularidades e denúncias, solicitação de certidões, geração de guias de pagamento, informações sobre concursos, consulta de processos, peticionamentos eletrônicos e físicos, além do acesso ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e à Ouvidoria das Mulheres.

Além disso, está prevista a criação de uma área de destaque na página inicial para orientar os usuários sobre como denunciar irregularidades ao TCESP, bem como a inclusão de links específicos na aba “Serviços” para cidadãos e jurisdicionados, facilitando o acesso a orientações, peticionamentos, pagamentos, sustentação oral e newsletters.

## Campanhas e eventos da Ouvidoria e Ouvidoria das Mulheres

### Ouvidoria Day (Dia Nacional do Ouvidor)



No dia 16 de março é comemorado o Dia Nacional do Ouvidor, instituído pela Lei nº 12.632/2012. O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP), no dia 20 de março, realizou o seu "Ouvidoria Day", campanha que envolve a participação das Ouvidorias de outros Tribunais de Contas do país. Entre as ações promovidas pelo TCESP, destacam-se:

- **Novo Portal:** Lançamento de um portal atualizado, com mais informações sobre serviços prestados pelo TCESP, para facilitar a comunicação entre os cidadãos e a Ouvidoria do TCESP. <https://www.tce.sp.gov.br/ouvidoria>.
- **Artigo:** Publicação de um artigo que aborda a importância da Ouvidoria no contexto da administração pública, destacando seu papel como ferramenta de exercício da democracia participativa, por meio da promoção da cultura da transparência e do controle social, e instrumento de gestão pública, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade. <https://www.tce.sp.gov.br/publicacoes/artigo-ouvidorias-publicas-como-instrumento-servico-democracia-participativa-e>.
- **Vídeos:** Produção e divulgação de vídeos educativos e informativos sobre a função da Ouvidoria, suas atividades e a importância do ouvidor público:

**- Os 10 anos da Ouvidoria:** Este vídeo traz uma conversa especial mediada por Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira, Ouvidora do TCESP, com a Conselheira Cristiana de Castro Moraes, responsável pela instituição da Ouvidoria e com o Dr. Abílio Martins, primeiro Ouvidor do Tribunal. Eles compartilham suas experiências e desafios ao longo dessa jornada de transparência e participação cidadã. <https://go.tce.sp.gov.br/6d3qdm>.

**- Conheça a Ouvidoria do TCESP:** Apresenta a importância e história da Ouvidoria no acolhimento de demandas, na promoção de serviços públicos de qualidade e na garantia de um ambiente de trabalho saudável. <https://go.tce.sp.gov.br/v611x9>.

### Homenagem às Mães



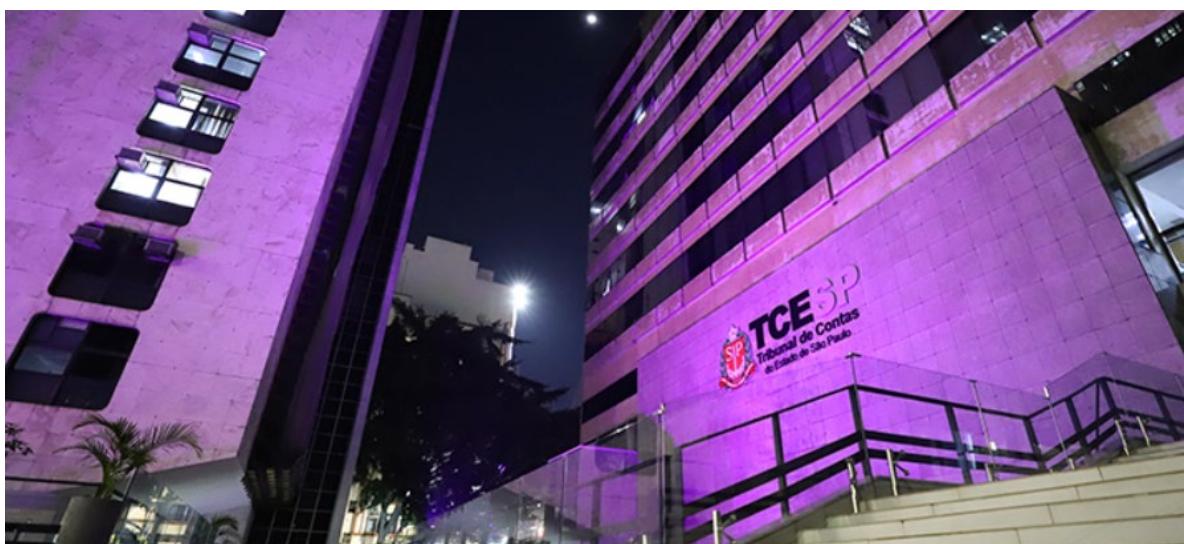
Em comemoração ao Dia das Mães, a Ouvidoria das Mulheres do TCESP, em parceria com a Diretoria de Comunicação Social (DCS), promoveu uma homenagem especial para as mães servidoras do Tribunal. A ação contou com um vídeo em que servidoras compartilharam, em palavras e fotos, o significado da maternidade e momentos marcantes com seus filhos. Além disso, as mães receberam uma versão impressa da arte referente à sua participação no vídeo, acompanhada de uma mensagem de agradecimento da Ouvidoria das Mulheres. <https://www.tce.sp.gov.br/6524-tcesp-celebra-dia-maes-homenagem-especial-servidoras-corte>.

## Campanha “Agosto Lilás”

Durante o mês de agosto, por meio de sua Ouvidoria das Mulheres, o Tribunal de Contas promoveu diversas ações voltadas à campanha “Agosto Lilás”. A campanha é uma iniciativa nacional (Lei 14.448/2022), que tem como objetivo a prevenção e o combate à violência contra meninas e mulheres. O mês de agosto foi escolhido por ser o aniversário da Lei Maria da Penha, que em agosto completou 19 anos e é reconhecida pela ONU como uma das leis mais completas e eficazes nessa luta. A cor lilás simboliza historicamente a resistência e a união das mulheres pela igualdade de gênero, desde o século XIX.

As principais atividades realizadas foram:

1. **Iluminação Lilás:** Iluminação dos Prédios Sede e Anexo I, da Capital, com as cores em lilás, em apoio ao Agosto Lilás. <https://www.tce.sp.gov.br/6524-tribunal-contas-inaugura-iluminacao-apoio-campanha-agosto-lilas>



2. **Lançamento do Violentômetro:** Com o intuito de alertar e prevenir sobre potenciais situações de violência, o TCESP, por meio da sua Ouvidoria das Mulheres, lançou a sua versão do ‘Violentômetro’, uma ferramenta que permite identificar situações que caracterizam atos de violência. O material foi distribuído em formato de banners, marcadores de páginas de livros e adesivos (fixados nos banheiros femininos) com o objetivo de ampliar o alcance da informação e estimular o reconhecimento precoce

da violência. <https://www.tce.sp.gov.br/6524-tcesp-lanca-violentometro-combate-violencia-contra-mulher>



3. **Nova funcionalidade no app “Bem Tcesp”:** O aplicativo “Bem TCESP” (lançado em 2024) que permite aos servidores dos TCESP acompanhar dados sobre sua vida funcional, ganhou uma nova funcionalidade para tratar do combate à violência contra Mulheres. A nova opção tem como propósito permitir acesso rápido a informações necessárias em casos de emergência que envolvam violência doméstica, disponibilizando os números de emergência, rede de apoio, legislação pertinente e o próprio "Violentômetro" do TCESP. (<https://www.tce.sp.gov.br/6524-app-bem-tcesp-recebe-funcionalidade-combate-violencia-contra-mulher>)
4. **Inauguração do Banco Vermelho:** No dia 20/08/25 foi inaugurado o Banco Vermelho no TCESP. O Banco, previsto na Lei nº 14.942/2024, é mais uma forma de conscientização para o fim da violência contra a mulher, incentivando as pessoas a observar, pensar e refletir sobre a temática. (<https://www.tce.sp.gov.br/6524-tribunal-contas-inaugura-banco-vermelho-apoio-campanha-agosto-lilas>)

No TCESP, o Banco Vermelho também traz um Qr Code que direciona à página exclusiva da Rede de Apoio à Mulher no Estado de São Paulo com contatos de emergência e suporte à vítima (<https://www.tce.sp.gov.br/rede-apoio-mulher>).



5. **Evento de Conscientização:** Realizado em 21/08/25, no Auditório Nobre (com transmissão ao vivo), o evento **“Agosto Lilás: Educação, Prevenção e Proteção”** contou com a mesa de abertura composta integralmente por mulheres, incluindo a Presidente Cristiana de Castro Moraes, a Procuradora-Geral do MPC Letícia Formoso, a Conselheira Substituta-Auditora Silvia Monteiro, a Ouvidora Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira, representantes da Procuradoria do Estado, da Defensoria Pública, do Tribunal de Justiça (TJ-SP), da Assembleia Legislativa e da Universidade Estadual Paulista (Unesp). O evento focou na formação de redes integradas de proteção e na importância da educação para combater a violência contra a mulher. A Conselheira-Presidente, Cristiana de Castro Moraes, ressaltou que a luta não é só sobre punição, mas sobre educar, prevenir e transformar a sociedade, alinhado ao ODS 5 (Igualdade de Gênero). O encontro teve palestras de Regina Célia Almeida Silva Barbosa (Instituto Maria da Penha) e Maria Gracely Batista Marques (Consórcio Grande ABC), além da participação em vídeo da ativista Maria da Penha. O evento foi encerrado com a apresentação das crianças do projeto "Defensores Mirins do Direito à Cidadania" recitando o Cordel da Lei Maria da Penha.
- <https://www.tce.sp.gov.br/6524-evento-tce-debate-acoes-sociais-e-educativas->

### combate-violencia-contra-mulher



### **Campanha “21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência Contra Mulheres”**

O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, por meio de sua Ouvidoria e da Ouvidoria das Mulheres, promoveu uma série de ações voltadas à campanha “21 dias de Ativismo pelo Fim da Violência Contra Mulheres” que, no Brasil, ocorre entre 20 de novembro (Dia da Consciência Negra) e 10 de dezembro (Dia Internacional dos Direitos Humanos). Criada pela Organização das Nações Unidas (ONU), a Campanha tem como propósito mobilizar a sociedade e os governos a investirem na prevenção e na eliminação da violência contra a Mulher, sendo parte de um movimento internacional.

As atividades com participação da Ouvidoria foram:

- **Série de Entrevistas “Reflexo: Vozes contra a Violência”:** Realizada em conjunto com a Diretoria de Comunicação Social (DCS), a série de podcasts e vídeos no

YouTube debateu o enfrentamento à violência de gênero.

<https://www.tce.sp.gov.br/6524-tce-lanca-serie-entrevistas-apoio-campanha-ativismo-pelo-fim-violencia-contra-mulher>

- **Banco Vermelho Itinerante:** No dia 24/11, a sede da unidade Regional de Campinas (UR-3), recebeu o “Banco Vermelho”. A ação, que faz parte das atividades de conscientização no combate à violência contra a mulher, marcou o início da viagem do Banco Vermelho às Unidades Regionais do interior e litoral paulista.  
<https://www.tce.sp.gov.br/6524-tcesp-promove-acoes-apoio-campanha-21-dias-ativismo-pelo-fim-violencia-contra-mulheres>



- **Adesão à Campanha Laço Branco:** Durante a 36ª Sessão Ordinária do Tribunal Pleno, a Corte aderiu, por meio de sua Ouvidoria, à campanha de mobilização dos homens pelo fim da violência contra as mulheres. Os membros do Colegiado utilizaram o laço branco como símbolo do compromisso institucional.  
<https://www.tce.sp.gov.br/6524-tce-adere-campanha-laco-branco-pelo-fim->

violencia-contra-mulher

- **Encerramento da Campanha “21 dias de Ativismo”:** O TCESP apresentou um programa especial, gravado no Auditório Nobre e conduzido pela jornalista Karyn Bravo, com a participação da Ouvidora Ana Amélia, que destacou a gravidade da violência contra mulheres e meninas no Brasil, dados sobre feminicídio no país e o papel indutor das políticas públicas promovidas pelo Tribunal.  
<https://www.tce.sp.gov.br/6524-tcesp-reforca-compromisso-enfrentamento-violencia-contra-mulher-durante-21-dias-ativismo>



## **Participação na Revista Cadernos da EPCP**

A 14<sup>a</sup> edição da revista Cadernos, publicada em 27/06/2025, teve como foco a Igualdade de Gênero, e contou com a participação da Ouvidora e Responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira, que apresentou o artigo “O papel do setor público no fomento à igualdade de gênero e a contribuição dos Tribunais de Contas”. <https://www.tce.sp.gov.br/6524-igualdade-genero-e-destaque-nova-edicao-revista-cadernos-epcp>

## **Participação na Semana de Sustentabilidade**

A Ouvidora e Responsável pela Ouvidoria das Mulheres do TCESP, Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira, participou da Semana da Sustentabilidade do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, realizada nos dias 2, 5 e 6 de junho de 2025. No encontro online do dia 5 de junho, ela falou sobre Igualdade de Gênero, ao lado do Coordenador do Observatório do Futuro, Leandro Dall’Olio, e a Diretora de Gestão de Pessoas, Andréa Vilas Boas Soares Alexandre, apresentando ações para a redução da desigualdade de gênero e as principais iniciativas de sustentabilidade adotadas pelo TCESP.  
<https://www.youtube.com/watch?v=3CNCGP0so4U>.

## **Oficinas para Servidores**

Realização de oficinas de Mindfulness (online e presencial) voltadas para servidoras do TCESP, integrando o eixo Bem-Estar do Programa MOVE (Mulheres, Oficinas, Vivências e Experiências), promovendo saúde emocional e qualidade de vida.  
<https://www.tce.sp.gov.br/6524-oficina-mindfulness-abre-primeiro-encontro-programa-voltado-servidoras-corte>.



Além disso, a Ouvidora e Responsável pela Ouvidoria das Mulheres do TCESP, Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira, participou como palestrante na live “Programa de Preparação para Aposentadoria: Bem-Estar Emocional”, o objetivo foi promover um ambiente acolhedor para reflexão, troca de ideias e crescimento pessoal entre os servidores do TCESP.

## Ouvidoria do TCESP e relações interinstitucionais

### Participação no ENCCO 2025

A Ouvidora do TCESP, Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira, e a Controladora Interna, Carmen Leite Vanin, participaram, entre os dias 24 e 26 de setembro, do Encontro Nacional de Controle Interno, Controladoria e Ouvidoria (ENCCO 2025), realizado em Macapá/AP. Organizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Amapá (TCE-AP) e pelo Instituto Rui Barbosa (IRB), com apoio institucional da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), o evento teve como pauta central a sustentabilidade e a governança para um futuro mais transparente e inclusivo.

Além disso, após o encontro, uma visita técnica foi promovida ao sistema de governança da educação na Ilha de Marajó (PA), com foco na experiência do Gabinete de Articulação para a Efetividade da Política da Educação (GAEPE) do Tribunal de Contas dos Municípios do Pará (TCM-PA) e na atuação fiscalizatória do órgão. As visitas aconteceram na rede municipal de Ensino do município de Afuá, na Ilha de Marajó.

<https://www.tce.sp.gov.br/6524-controladora-e-ouvidora-tcesp-participam-encco-2025-realizado-macapa-ap>



## Visitas à Ouvidoria das Mulheres

- No dia 09/09/2025, a Presidente Conselheira Cristiana de Castro Moraes e a Ouvidora e Responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira, receberam a visita institucional da Vereadora e Procuradora Especial da Mulher junto à Câmara Municipal de São Paulo, Sandra Tadeu. Durante o encontro, houve uma produtiva troca de experiências e discussão sobre melhorias para as Delegacias de Defesa da Mulher (DDMs). <https://www.tce.sp.gov.br/foto-legenda/encontro-sede-tcesp-debate-melhorias-combate-violencia-contra-mulher>.
- Em 02/10/2025, as Delegadas de Polícia em exercício na Corregedoria Geral da Polícia Civil, integrantes do Grupo de Trabalho voltado à melhoria do atendimento à mulher vítima de violência, participaram de Audiência com a Presidente do TCESP e também conheceram a estrutura da Ouvidoria das Mulheres. Estiveram presentes, as Delegadas de Polícia da Assistência Policial, Adriana Haidê Assari Nevoeiro, Patrícia Vaiano Mauad e Vânia Turolla Alves Cardoso, além da Delegada de Polícia Presidente da 1ª Unidade, Denise Baptista de Lima, e a Delegada de Polícia Titular da 1ª Delegacia, Luciana Borges D'Avó. <https://www.tce.sp.gov.br/foto-legenda/visita-institucional-delegadas-policia-exercicio-corregedoria-geral-policia-civil>
- Uma comitiva da Câmara de Hortolândia visitou a Ouvidoria e a Diretoria de Saúde e Assistência Social do TCESP. Os servidores da Câmara puderam conhecer o trabalho da Ouvidoria e da Ouvidoria das Mulheres do TCESP. <https://www.tce.sp.gov.br/foto-legenda/camara-hortolandia-visita-ouvidoria-e-dasas>.

## Participação na inauguração da Sala de Acolhimento na ALESP

A Ouvidora e responsável pela Ouvidoria das Mulheres, Ana Amélia Caldas Saad de Oliveira, representou o Tribunal no lançamento da inauguração da Sala de Acolhimento da Procuradoria Especial das Mulheres, espaço destinado ao suporte e

atendimento humanizado às mulheres de todo o Estado, na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (Alesp). <https://www.tce.sp.gov.br/6524-tcesp-participa-inauguracao-sala-acolhimento-mulheres-alesp>

### Votos de Congratulações

- **Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo:** O TCESP recebeu um Voto de Congratulações e Aplausos da ALESP em reconhecimento às campanhas de conscientização e combate à violência feminina promovidas pela Corte. <https://www.tce.sp.gov.br/servidor/comunicados/tcesp-recebe-voto-congratulacoes-alesp-por-campanha-contra-violencia-feminina>
- **Câmara Municipal de Cruzeiro:** Decisão nº 130 / 2025 do Plenário da Câmara Municipal de Cruzeiro, por proposta do Vereador Sérgio Antonio dos Santos, proferiu Voto de Congratulação ao Tribunal e sua Ouvidoria das Mulheres, pelo lançamento da versão institucional do Violentômetro.

## Conclusão

Em 2025, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo enfrentou diversos desafios, mantendo-se dedicada a oferecer atendimento de qualidade ao público interno e externo, aprimorando seus canais de comunicação e fortalecendo sua estrutura institucional. Foram registradas 8.155 manifestações, abrangendo solicitações, reclamações, sugestões, elogios, comunicações de possíveis irregularidades, atendimentos pela Ouvidoria das Mulheres e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A Ouvidoria avançou na regulamentação de seus procedimentos com a publicação da Ordem de Serviço GP nº 04/2025, essa publicação foi um dos objetivos prioritários do Planejamento Estratégico do TCESP para o ano de 2025, vinculada ao Objetivo 5 (código 05.21.004), que tratou da regulamentação da Ouvidoria e do mapeamento dos fluxos de interação com os usuários.

Além disso, foram promovidas importantes ações e campanhas voltadas à igualdade de gênero e ao combate à violência contra a mulher, como a participação no “Ouvidoria Day”, a campanha “Agosto Lilás”, realização da campanha “21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência Contra Mulheres”, envolvendo eventos, palestras, oficinas para servidores e produções de conteúdo educativo.

Com um tempo médio de resposta inferior a cinco dias, a Ouvidoria buscou garantir transparência, eficiência e efetividade no tratamento das demandas, orientando os usuários quanto aos procedimentos adequados e promovendo um ambiente institucional saudável, participativo e comprometido com o controle social e a melhoria contínua da gestão pública. Assim, a Ouvidoria do TCESP encerrou o ano de 2025 fortalecida, pronta para implementar novos projetos e continuar contribuindo para a excelência dos serviços prestados à sociedade.