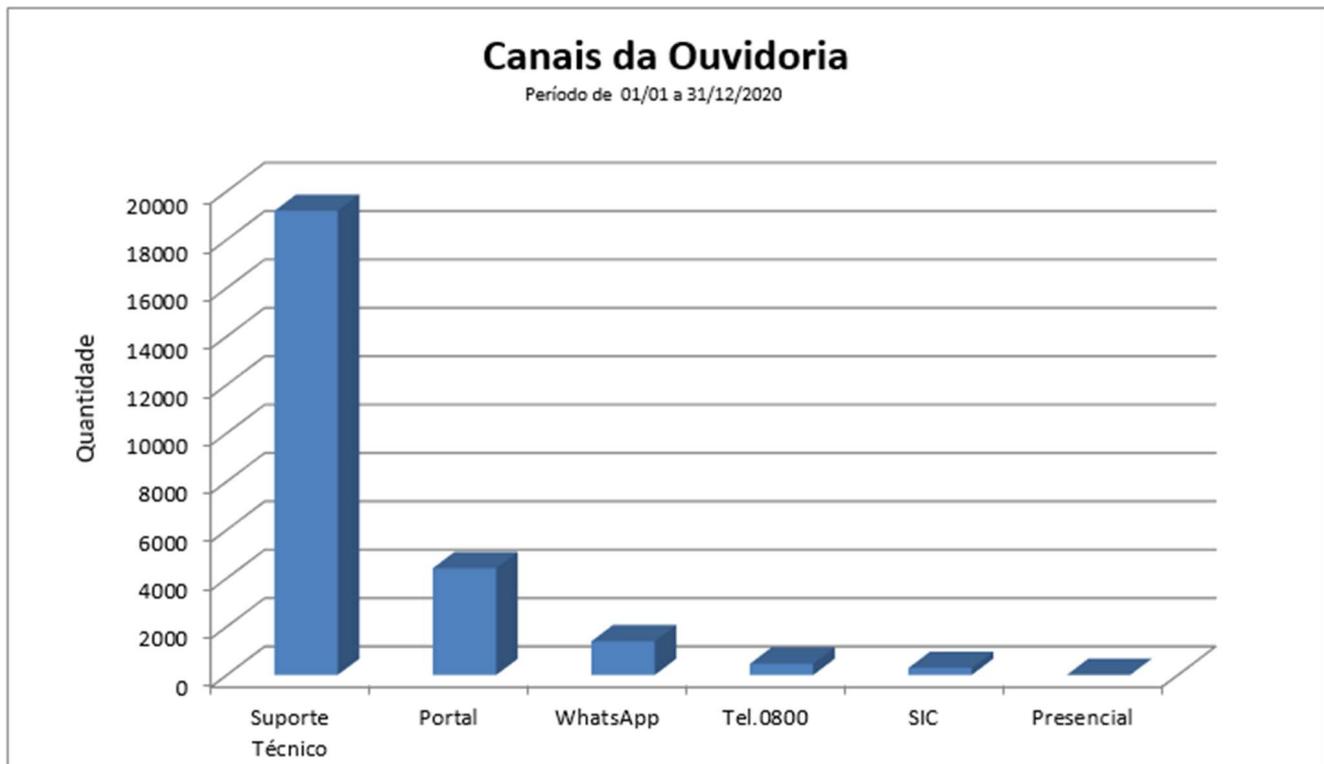


**Excelentíssimo Senhor Conselheiro Presidente,**

Com meus cumprimentos, submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência o Relatório de Atividades da Ouvidoria do exercício de 2020, que segue em anexo.

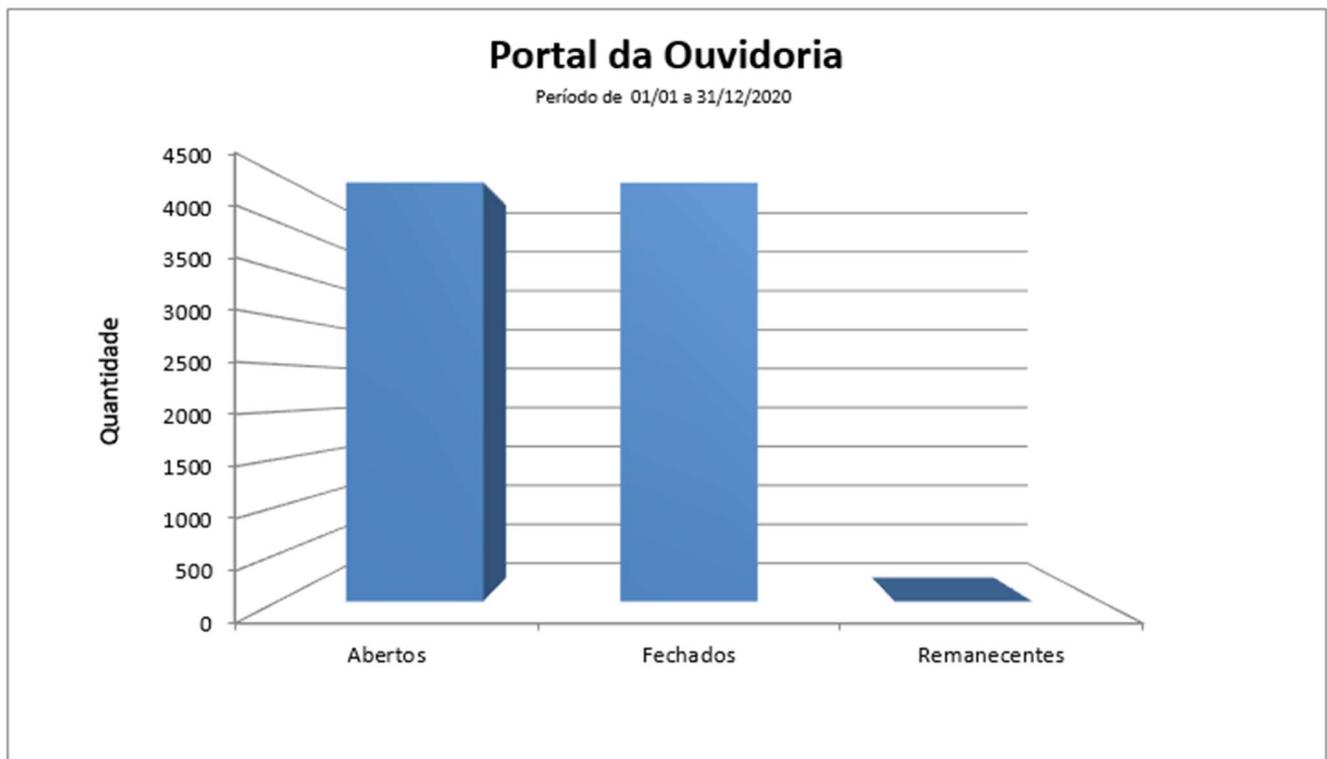
São Paulo, 19 de janeiro de 2021.

**Pedro Rogério Clemente Palomares**  
**Ouidor**



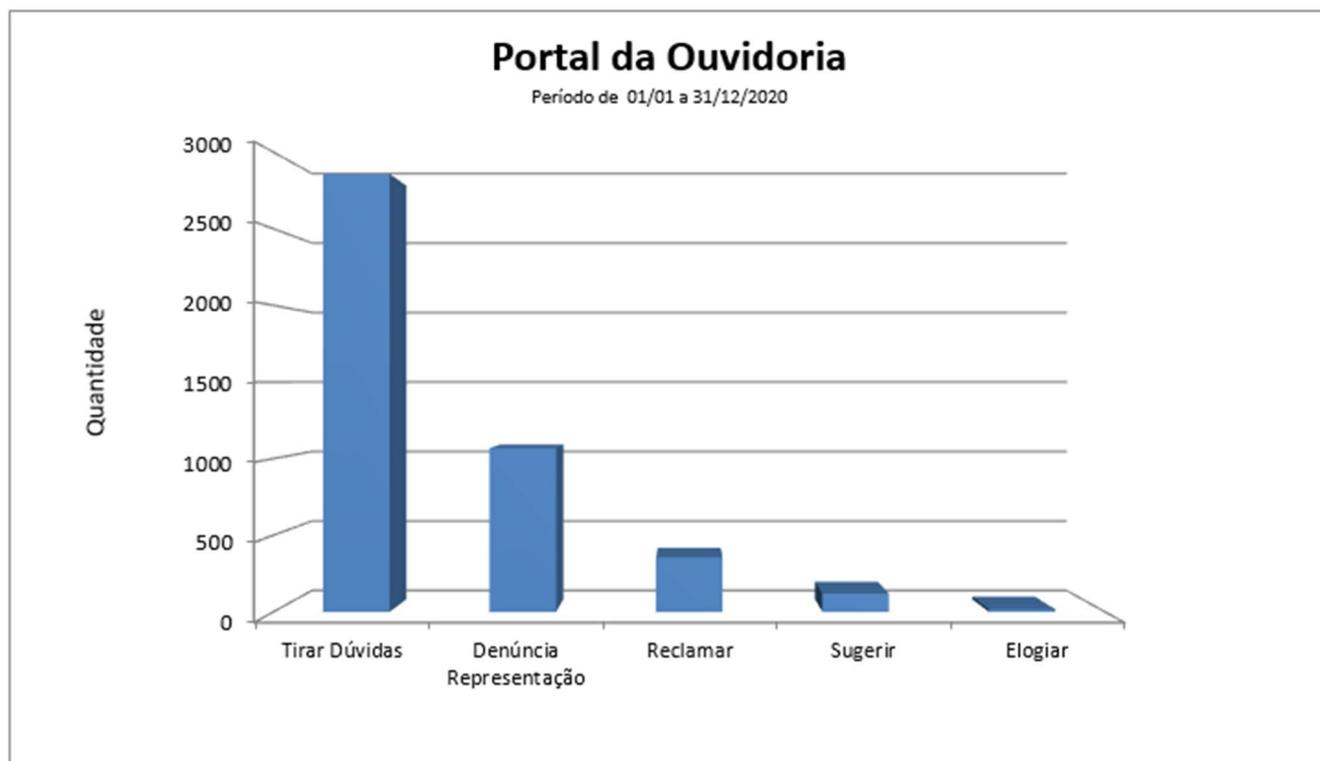
Canais da Ouvidoria	Protocolos recebidos
Suporte Técnico	19.192
Portal (*)	4.417
WhatsApp	1.398
Tel. 0800	469
SIC	294
Presencial	9
<b>Total</b>	<b>25.779</b>

(\*) 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.



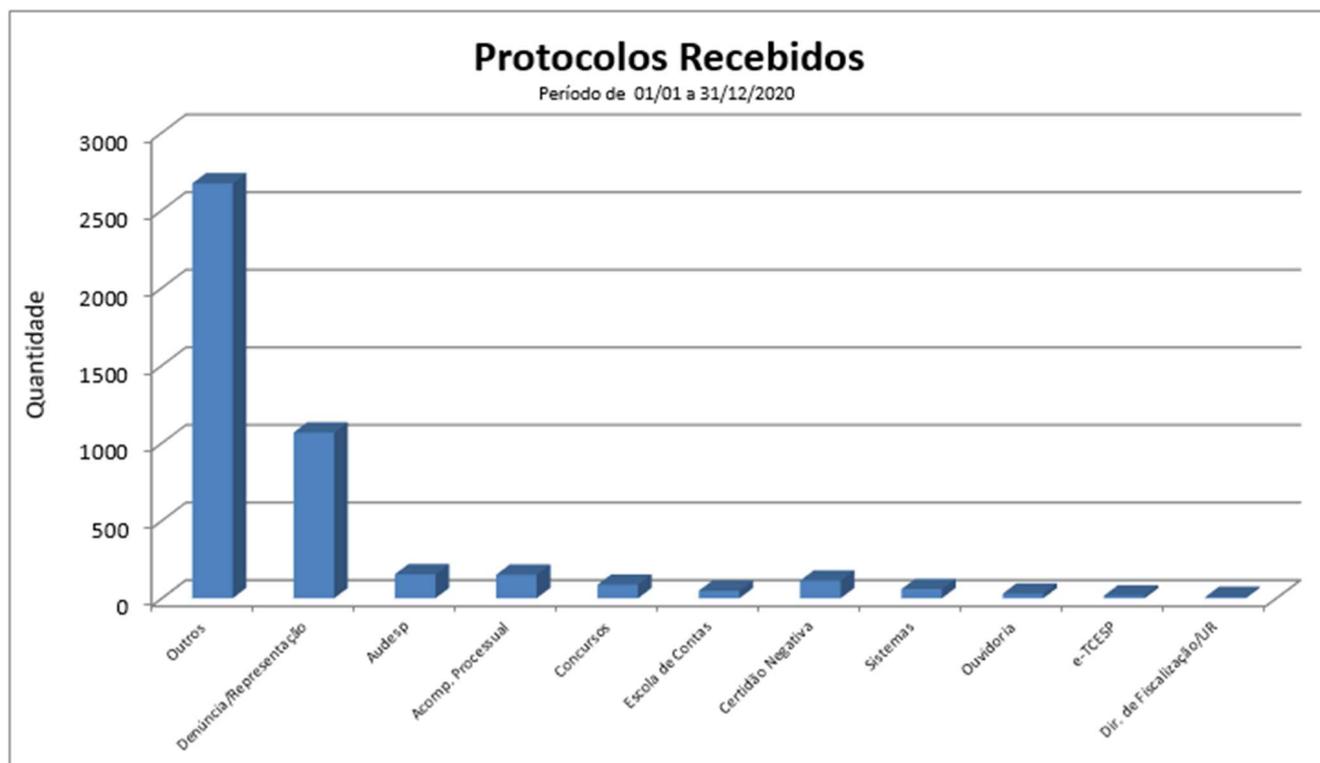
	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
<b>Abertos</b>	4.418(*)	100,0
<b>Fechados</b>	4.416	99,95
<b>Remanescentes</b>	2	0,05

(\*) Somado a um (1) chamado aberto remanescente de 2019.



<b>Portal da Ouvidoria (*)</b>	
<b>Protocolos Recebidos</b>	
<b>Protocolo</b>	<b>Quantidade</b>
Tirar Dúvidas	2.857
Denúncia Representação	1.068
Reclamar	355
Sugerir	120
Elogiar	17
<b>Total</b>	<b>4.417</b>

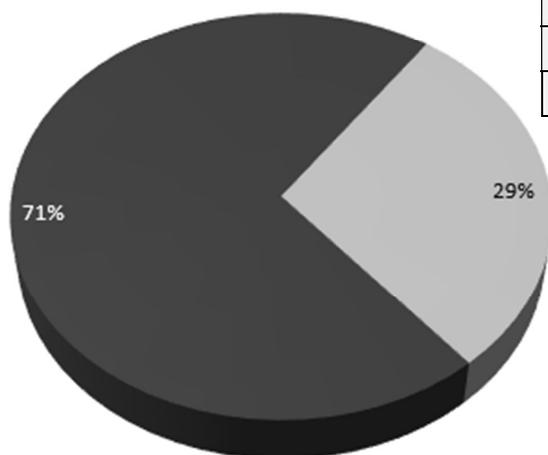
\* Exclusivamente Portal da Ouvidoria, excluídos os demais canais.



<b>Protocolos Recebidos</b>	
<b>Protocolo</b>	<b>Quantidade</b>
Outros	2.673
Denúncia/Representação	1.068
Audep	155
Acomp. Processual	152
Concursos	88
Escola de Contas	49
Certidão Negativa	114
Sistemas	60
Ouvidoria	30
e-TCESP	18
Dir. de Fiscalização/UR	10
<b>Total</b>	<b>4.417</b>

### Foma de atendimento

Período de 01/01 a 31/12/2020

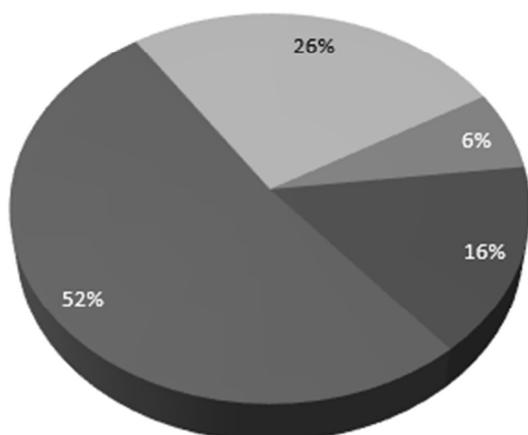


Forma de atendimento	
Atendimento Direto	3.136
Instruído pelas áreas	1.281

- At. Diretos
- Instr. Áreas

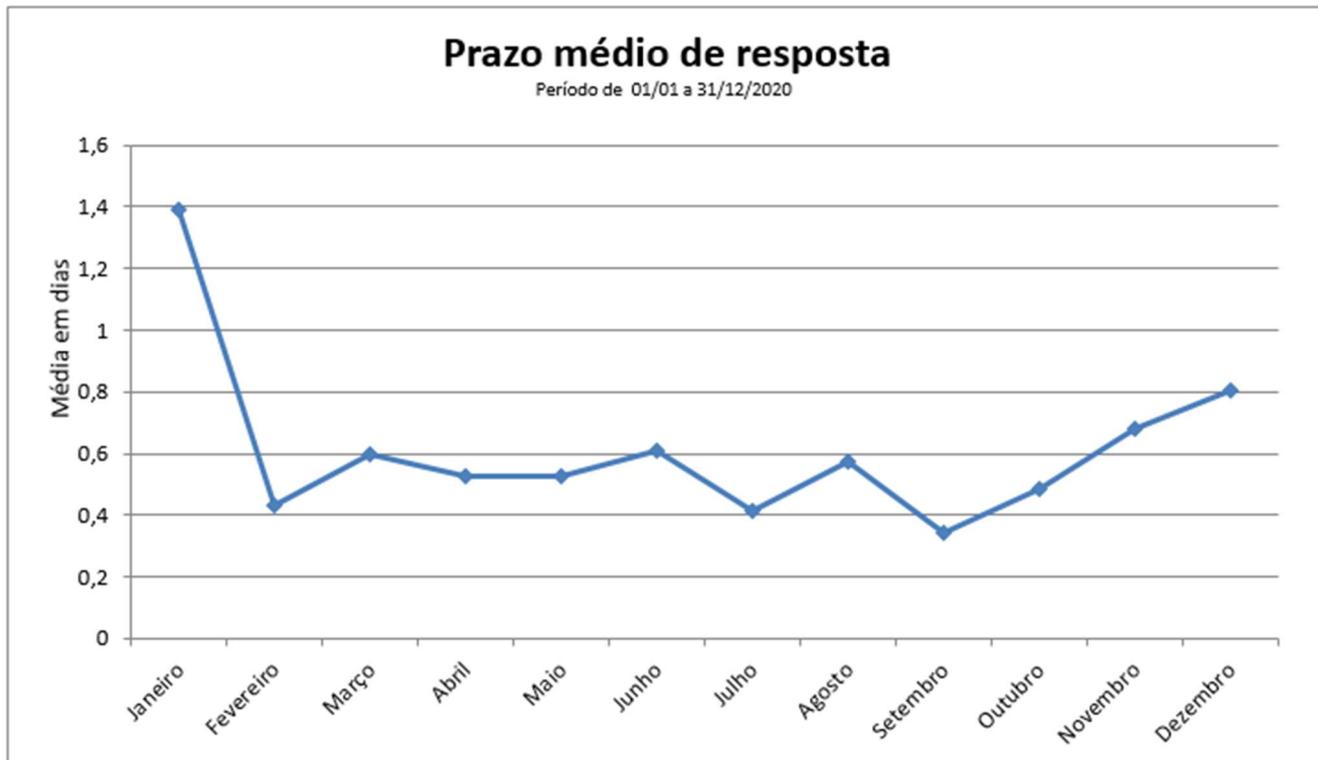
### Público

Período de 01/01 a 31/12/2020



Público	
Cidadão	2.281
Jurisdicionado	1.153
Funcionário TCESP	287
Trâmite Interno	696

- Cidadão
- Jurisd.
- Func. TCESP
- Trâm. Int.



Mês	Prazo Médio de resposta em dias (*)
Janeiro	1,39
Fevereiro	0,43
Março	0,60
Abril	0,53
Maio	0,53
Junho	0,61
Julho	0,41
Agosto	0,57
Setembro	0,34
Outubro	0,49
Novembro	0,68
Dezembro	0,81

Cumpramos 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.