

# Relatório de Atividades Exercício 2017



Excelentíssimo Senhor Conselheiro Presidente,

Nos termos do artigo 7º, inciso XVI, da Resolução nº 03/2015, submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência o Relatório de Atividades desta Ouvidoria no exercício de 2017.

São Paulo, de janeiro de 2017

ZILTER BONATES DA CUNHA  
Ouvidor

Cumprе informar que, no período de 09/01 a 20/12/2017, das 27.619 (*vinte e sete mil seiscentos e dezenove*) demandas recebidas, esta Ouvidoria contabilizou<sup>1</sup> o montante de **27.635** (*vinte e sete mil seiscentos e trinta e cinco*) atendimentos (99,95%) ou 2.303 (*dois mil trezentos e três*) por mês, sendo:

- 19.549 (*dezenove mil quinhentos e quarenta e nove*) chamados de Suporte Técnico (*Audesp, e-TCESP e outros sistemas<sup>2</sup>*);
- 4.186 (*quatro mil cento e oitenta e seis*) respondidos no Portal da Ouvidoria;
- 1644 (*um mil seiscentos e quarenta e quatro*) por “*whatsapp*” 11- 995087638;
- 1.303 (*um mil trezentos e três*) pelo telefone 0800 8007575;
- 684 (*seiscentos e oitenta e quatro*) pelo e-mail “*ouvidoria@tce.sp.gov.br*”;
- 259 (*duzentos e cinquenta e nove*) pedidos de acesso finalizados pelo Serviço de Informação ao Cidadão;
- 10 (*dez*) presenciais.

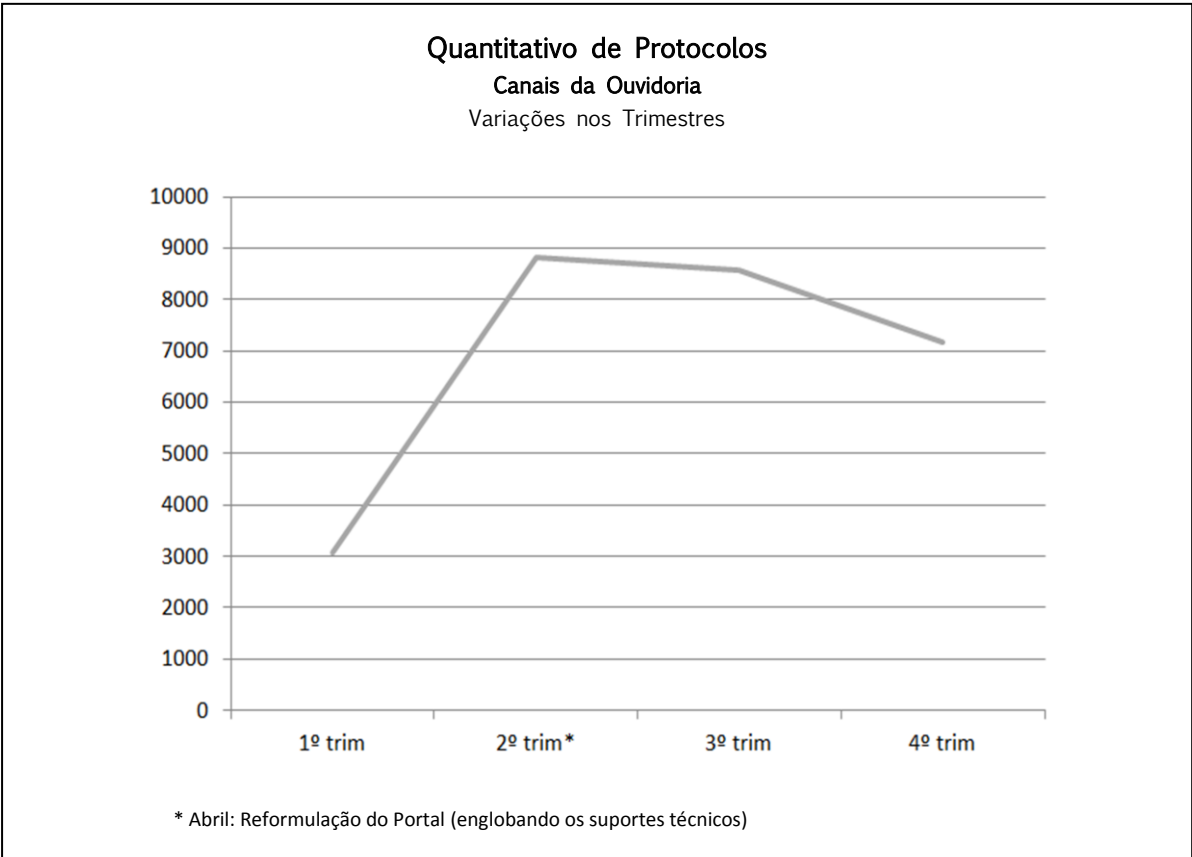
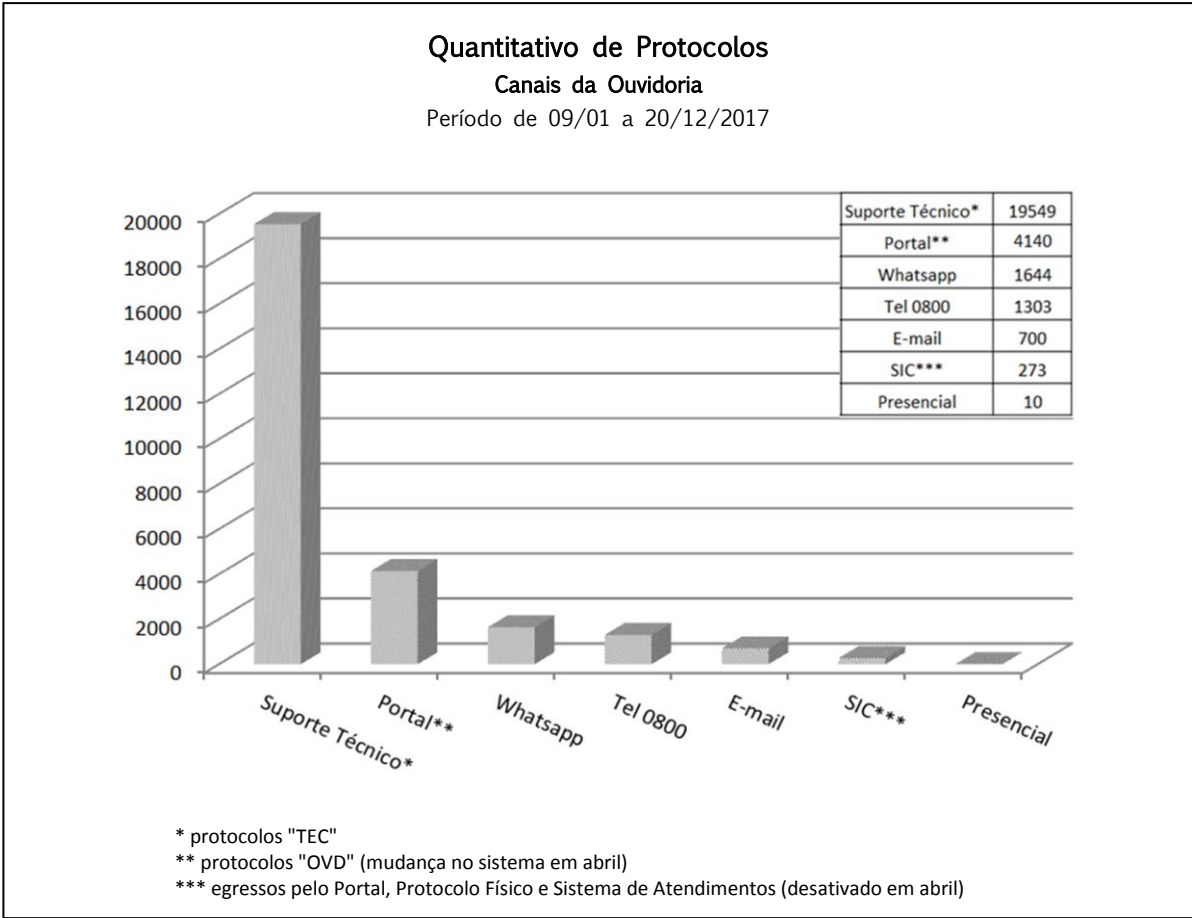
Registro que, no mês de abril, o Portal da Ouvidoria passou por uma reformulação, para melhor atender aos comandos da Resolução nº 003/2015 e facilitar o procedimento de protocolo à sociedade, de forma mais ágil e amigável ao usuário.

Quanto aos dados consolidados dos protocolos recebidos, seguem os gráficos:

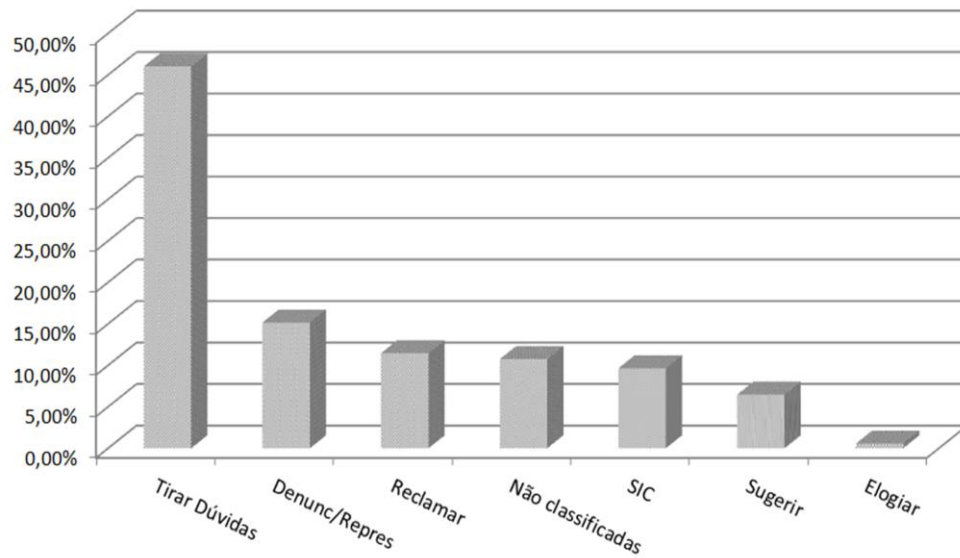
---

<sup>1</sup> Com base nos dados consolidados dos Relatórios Trimestrais.

<sup>2</sup> Desconsiderado o atendimento *on line* no *chat*.

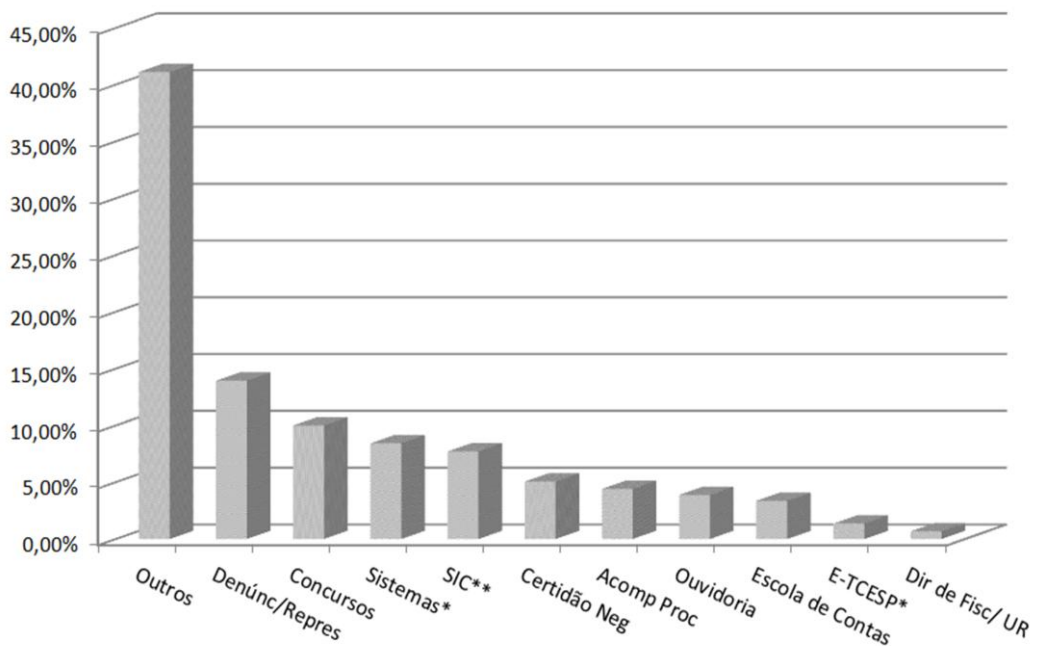


**Portal da Ouvidoria**  
Tópicos Gerais\*  
(excluído suporte técnico)



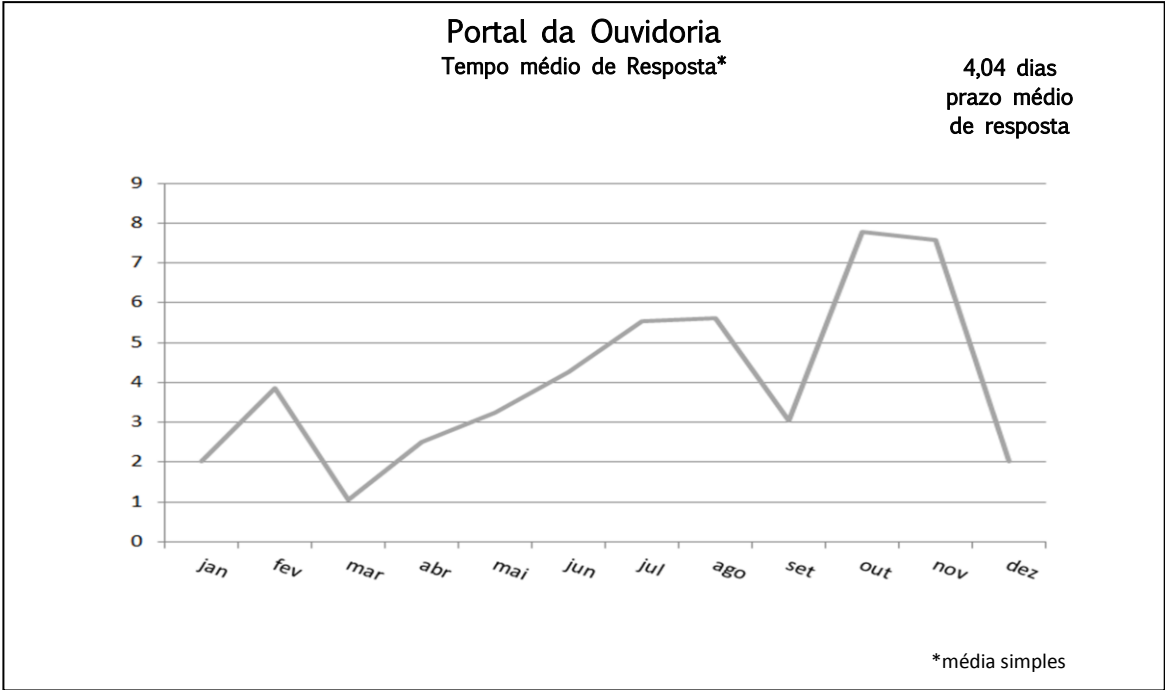
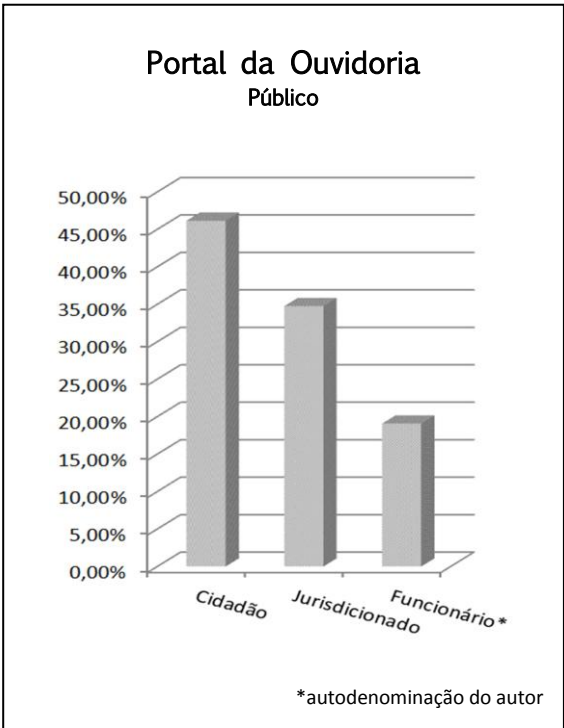
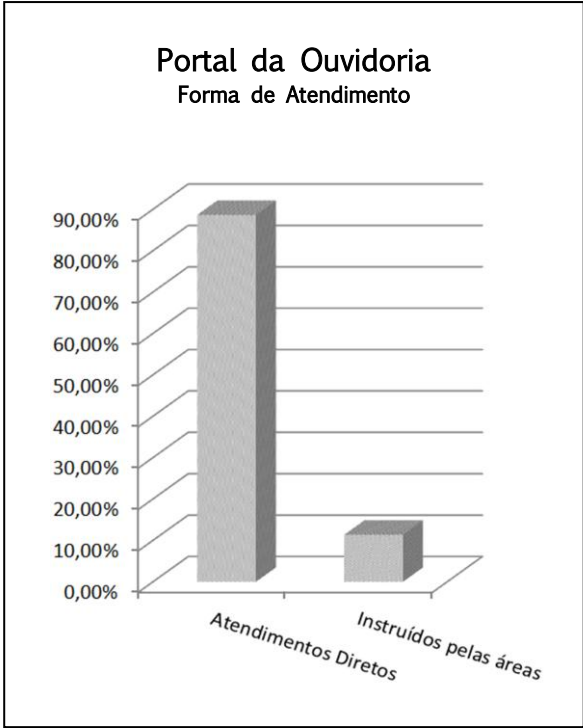
\* Reformulação do Portal em abril

**Portal da Ouvidoria**  
Classificação por objeto da demanda



\* Reformulação do Portal em abril

\*\* Somente protocolos abertos pelo Portal



Cumpra ratificar que as mensagens encaminhadas a esta Ouvidoria com teor de “Comunicado 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.