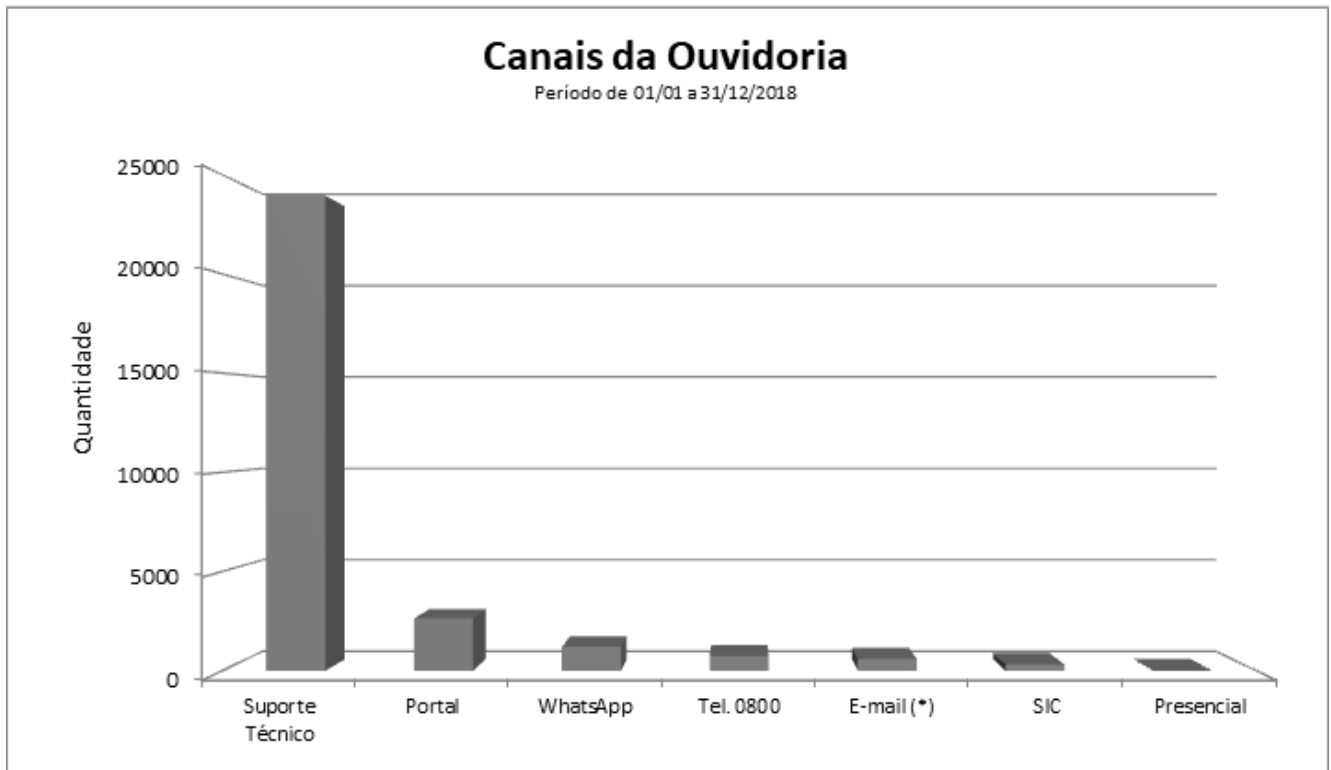


**Excelentíssimo Senhor Conselheiro Presidente,**

Com meus cumprimentos, submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência o Relatório de Atividades da Ouvidoria do exercício de 2018, que segue em anexo.

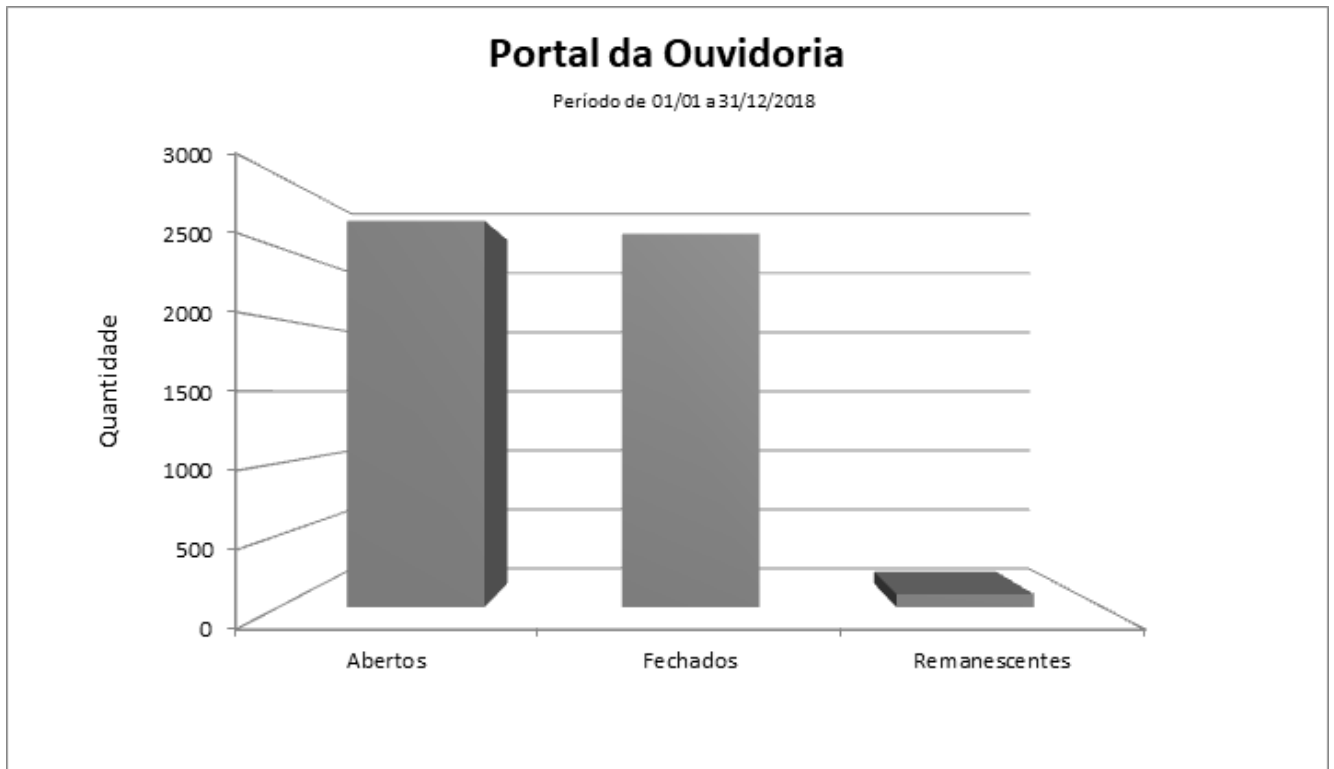
São Paulo, 21 de janeiro de 2019.

**Zilte Bonates Da Cunha**  
**Ouvidor**



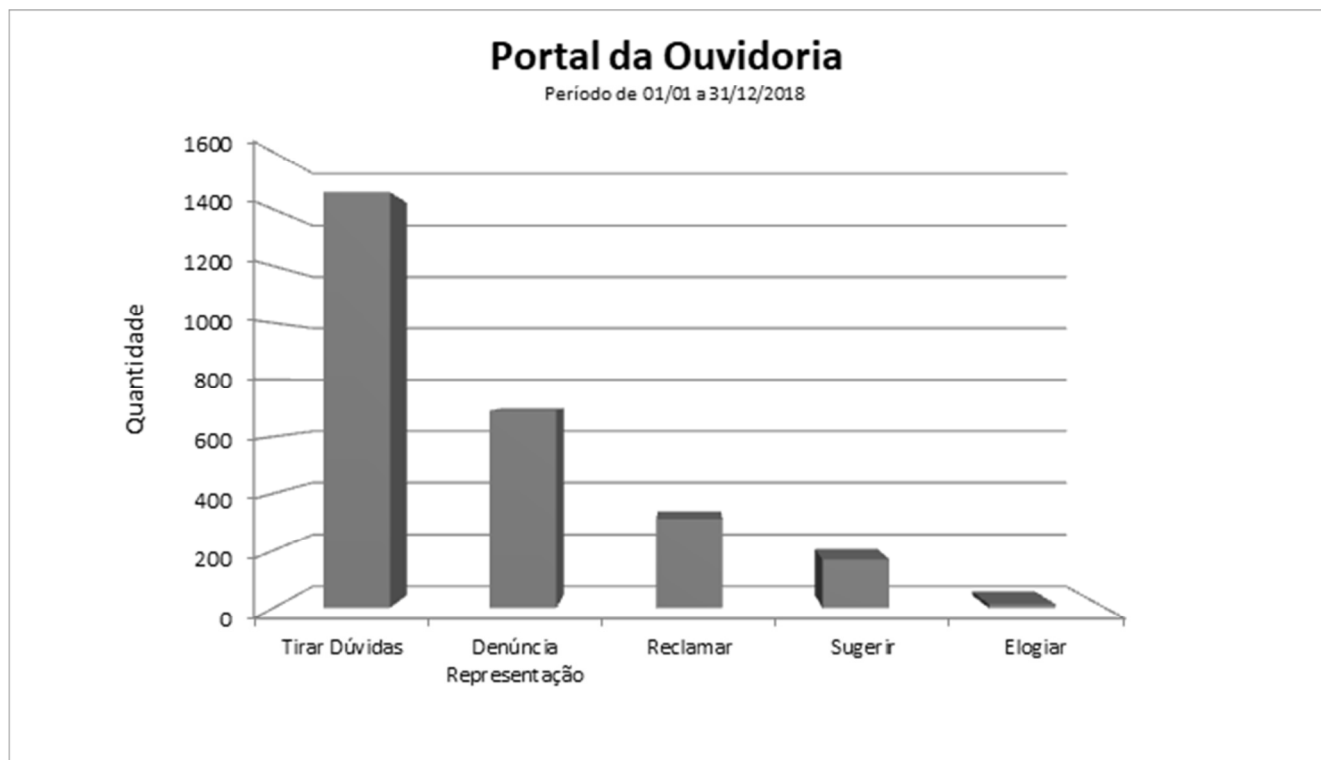
Protocolos recebidos	Canais da Ouvidoria
Suporte Técnico	23935
Portal	2644
WhatsApp	1217
Tel. 0800	739
E-mail (*)	615
SIC	325
Presencial	8
<b>Total</b>	<b>29483</b>

\* Os E-mails estão sendo redirecionados ao Portal.



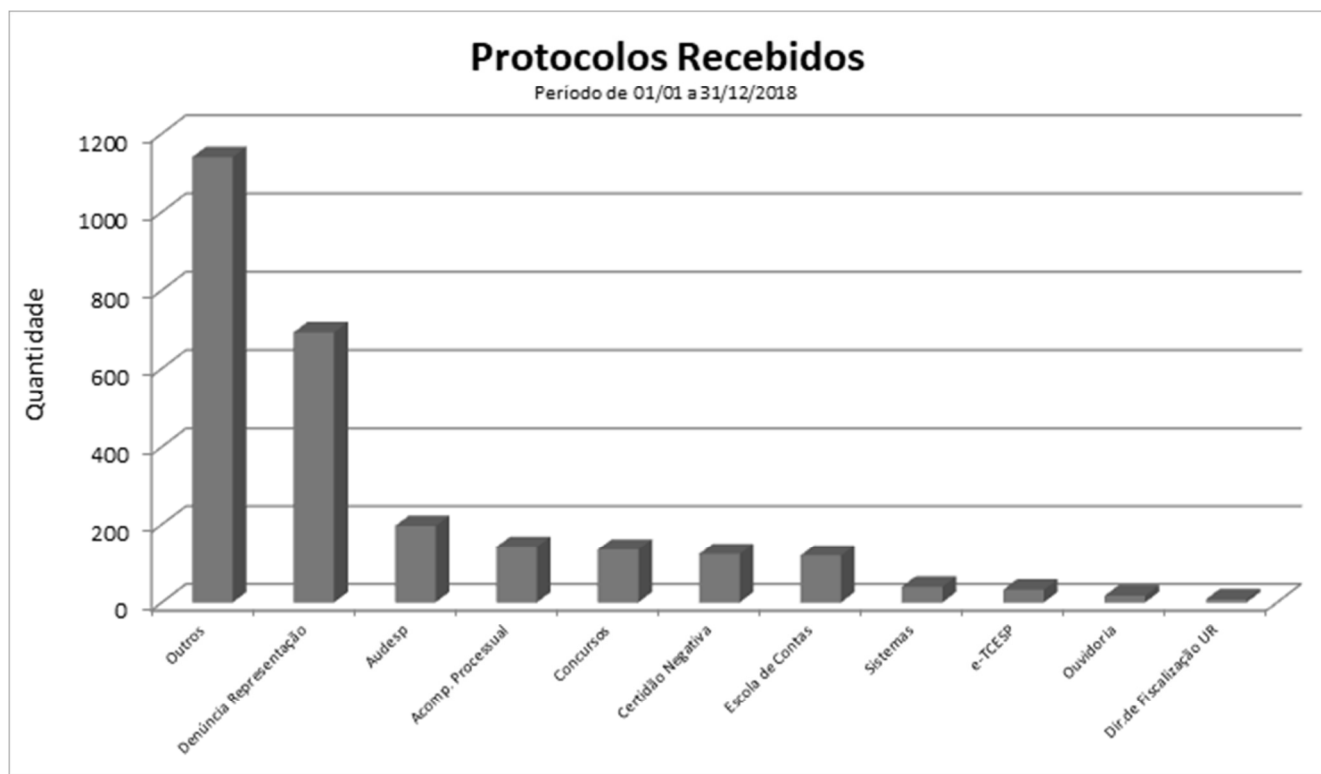
	Quantidade	Percentual (%)
<b>Abertos</b>	2685 (*)	100,0
<b>Fechados</b>	2594	96,6
<b>Remanescentes</b>	91	3,4

\* Somados aos remanescentes abertos de 2017 que são 41 chamados



<b>Portal da Ouvidoria (*)</b>	
<b>Protocolos Recebidos</b>	
<b>Protocolo</b>	<b>Quantidade</b>
Tirar Dúvidas	1460
Denúncia Representação	691
Reclamar	310
Sugerir	169
Elogiar	14
<b>Total</b>	<b>2644</b>

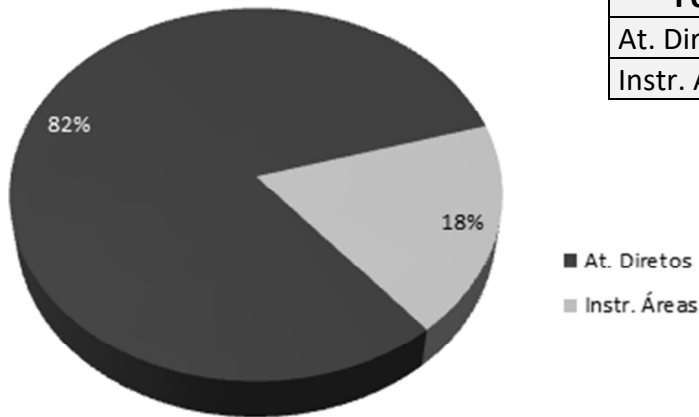
\* Exclusivamente Portal da Ouvidoria, excluídos os demais canais.



<b>Protocolos Recebidos</b>	
<b>Protocolo</b>	<b>Quantidade</b>
Outros	1141
Denúncia Representação	691
Audep	196
Acomp. Processual	142
Concursos	135
Certidão Negativa	123
Escola de Contas	119
Sistemas	40
e-TCESP	32
Ouvidoria	17
Dir.de Fiscalização UR	8
<b>Total</b>	<b>2644</b>

### Foma de atendimento

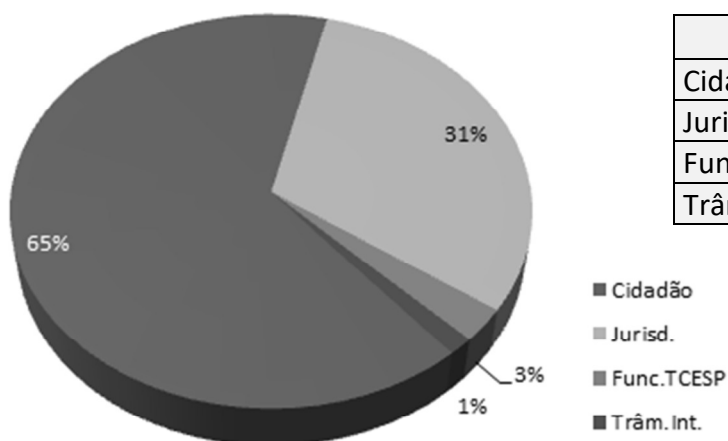
Período de 01/01 a 31/12/2018



Forma de atendimento	
At. Diretos	2159
Instr. Áreas	485

### Público

Período de 01/01 a 31/12/2018



Público	
Cidadão	1716
Jurisd.	817
Func.TCESP	73
Trâm.Int.	38



Mês	Prazo Médio de resposta em dias (*)
Janeiro	17,3
Fevereiro	4,69
Março	4,95
Abril	8,89
Mai	8,77
Junho	3,55
Julho	8,41
Agosto	4,88
Setembro	17,95
Outubro	13,3
Novembro	2,16
Dezembro	2,49

\*Obs.: 71% dos chamados criados no exercício foram respondidos em até 24 horas.

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.