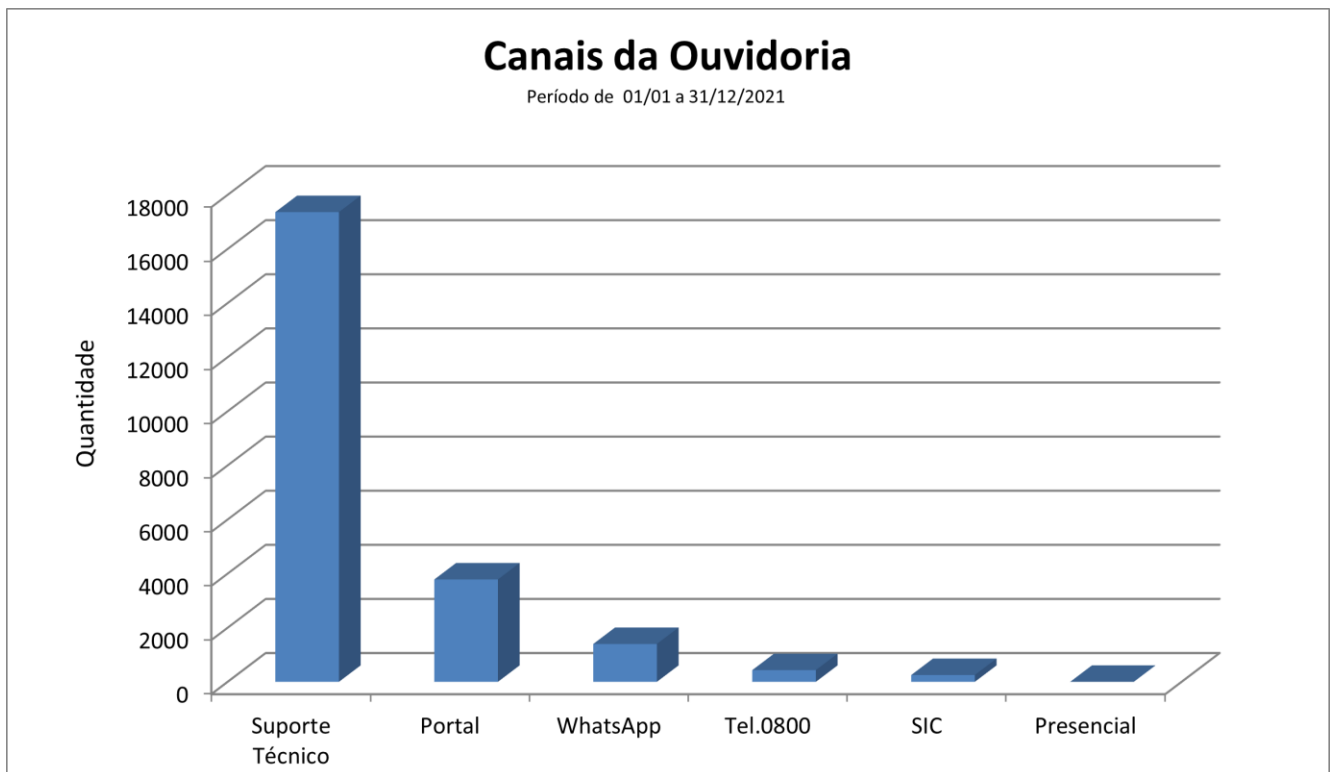


Excelentíssima Senhora Conselheira Presidente,

Com meus cumprimentos, submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência o Relatório de Atividades da Ouvidoria do exercício de 2021, que segue em anexo.

São Paulo, 13 de janeiro de 2022.

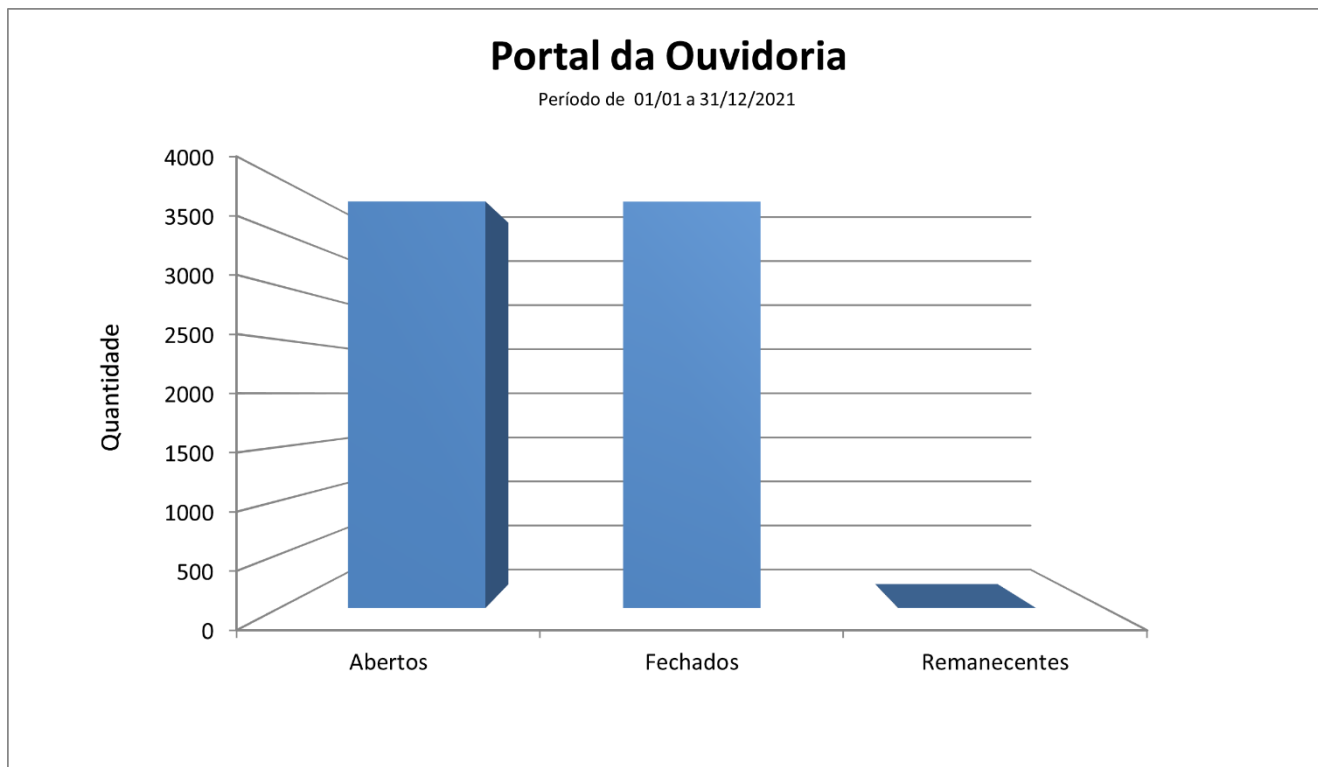
Pedro Rogério Clemente Palomares
Ouidor



Protocolos recebidos	Canais da Ouvidoria
Suporte Técnico	17.363
Portal (*)	3.784
WhatsApp	1.400
Tel. 0800 (**)	433
SIC	252
Presencial	1
Total	23.233

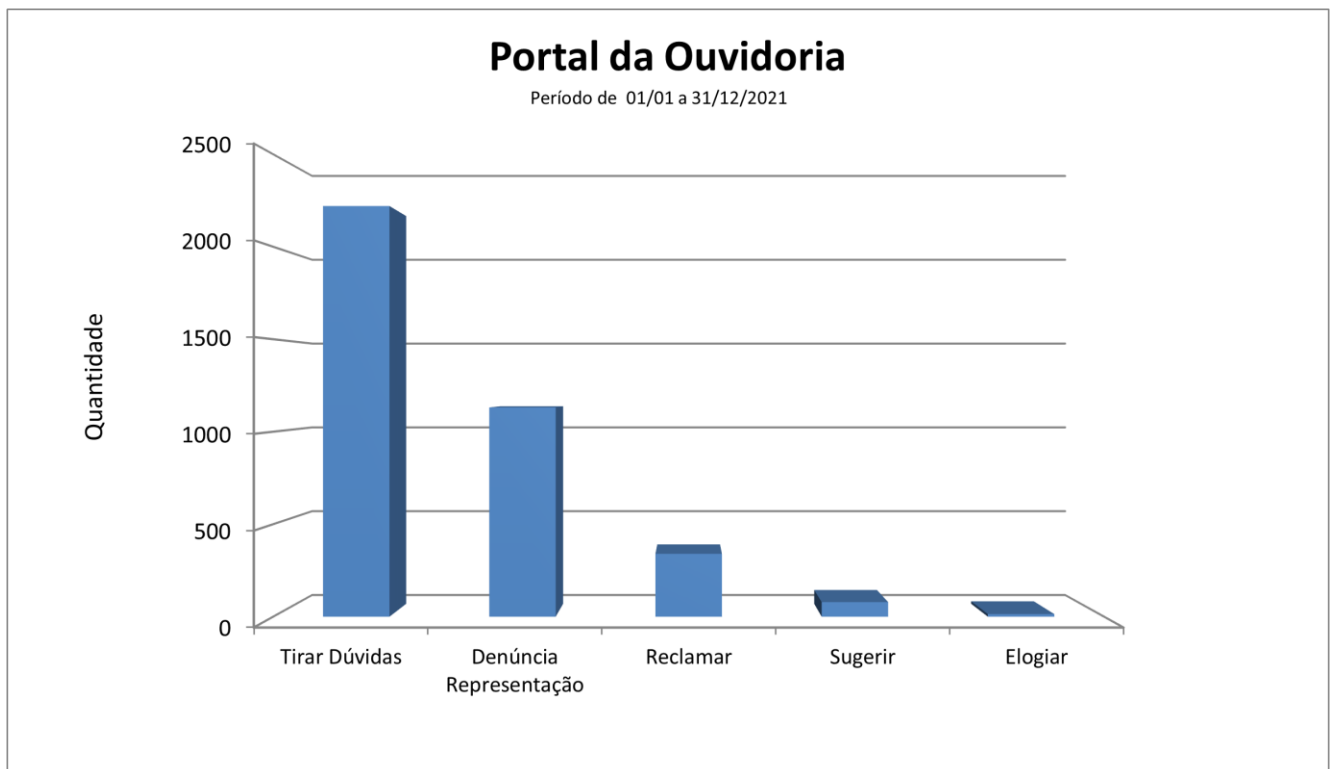
(*) Os e-mails enviados para ouvidoria@tce.sp.gov.br geram automaticamente protocolos no sistema de chamados do Portal da Ouvidoria.

(**) Do total de ligações 57 foram transferidas para o ramal da Ouvidoria.



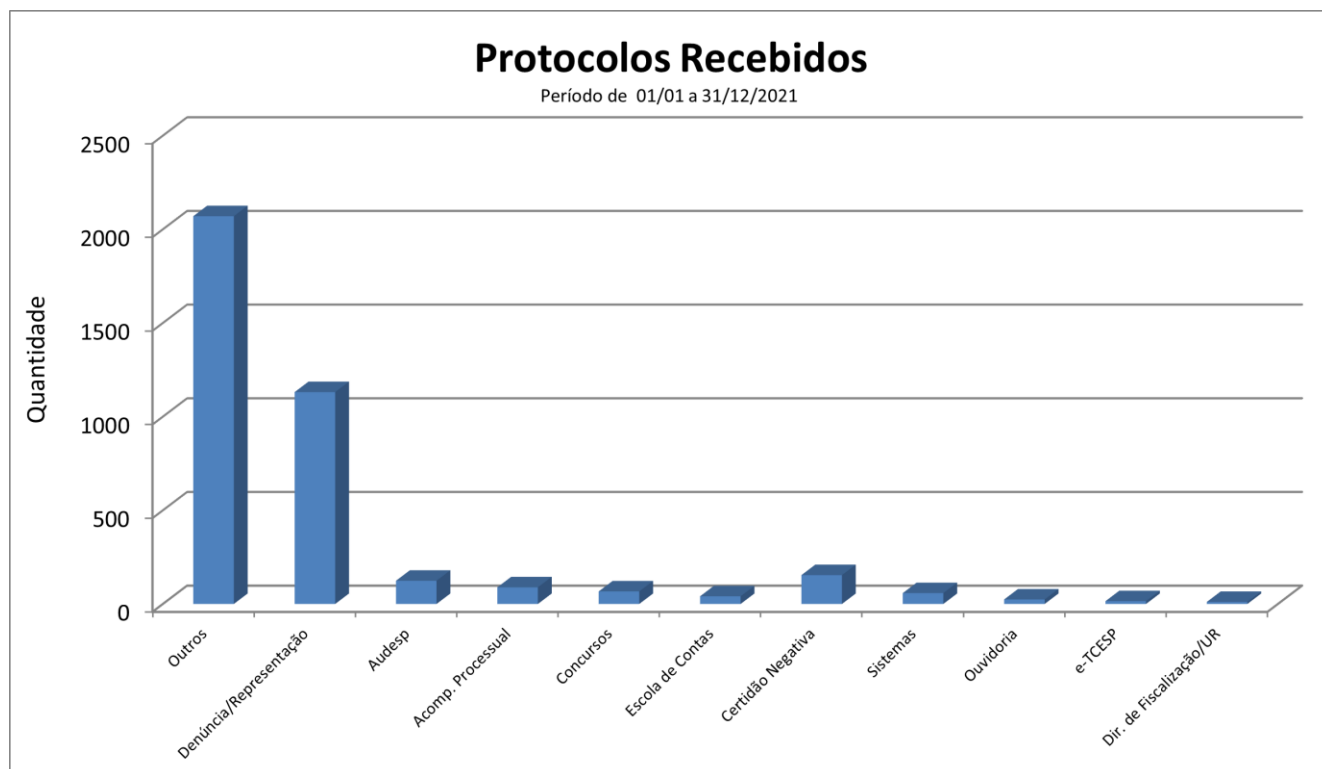
	Quantidade	Percentual (%)
Abertos	3.786 (*)	100,00
Fechados	3.784	99,95
Remanescentes	2	0,05

* Somados a dois (2) chamados abertos remanescentes de 2020.



Portal da Ouvidoria (*)	
Protocolos Recebidos	
Protocolo	Quantidade
Tirar Dúvidas	2.220
Denúncia Representação	1.131
Reclamar	340
Sugerir	79
Elogiar	14
Total	3.784

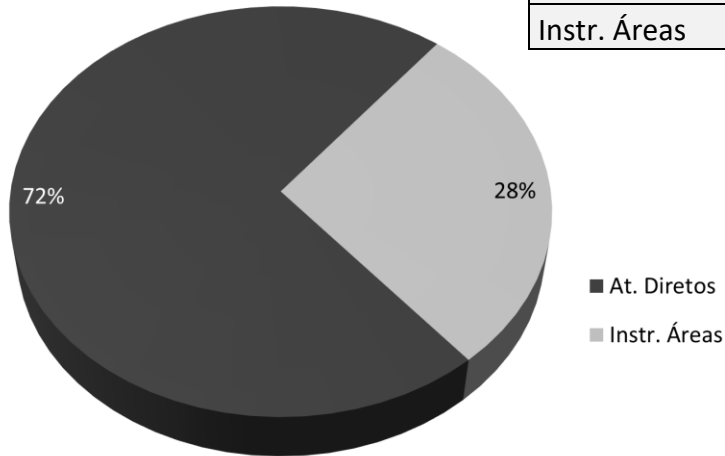
* Exclusivamente Portal da Ouvidoria, excluídos os demais canais.



Protocolos Recebidos	
Protocolo	Quantidade
Outros	2.070
Denúncia/Representação	1.131
Audep	124
Acomp. Processual	89
Concursos	67
Escola de Contas	41
Certidão Negativa	154
Sistemas	58
Ouvidoria	24
e-TCEP	15
Dir. de Fiscalização/UR	11
Total	3.784
Das 3.748 manifestações, 259 resultaram em itens a auditar.	

Foma de atendimento

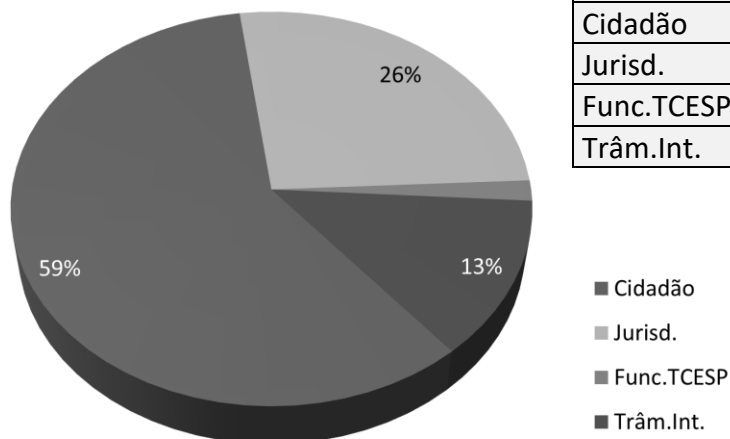
Período de 01/01 a 31/12/2021



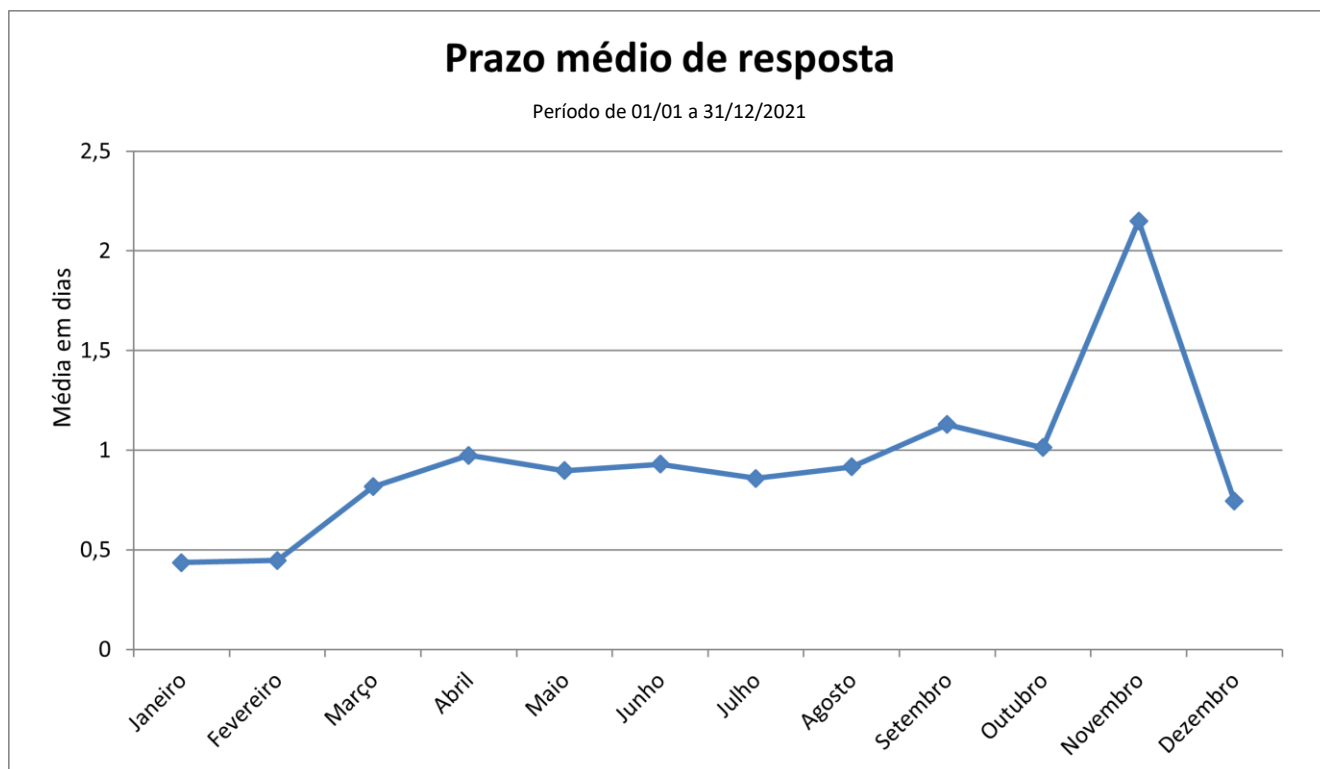
Forma de atendimento	
At. Diretos	2.718
Instr. Áreas	1.066

Público

Período de 01/01 a 31/12/2021



Público	
Cidadão	2.231
Jurisd.	999
Func.TCESP	63
Trâm.Int.	491



Mês	Prazo Médio de resposta em dias (*)
Janeiro	0,44
Fevereiro	0,45
Março	0,82
Abril	0,97
Maió	0,90
Junho	0,93
Julho	0,86
Agosto	0,92
Setembro	1,13
Outubro	1,01
Novembro	2,15
Dezembro	0,74

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.