

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL - OUVIDORIA**

As atividades espelhadas neste relatório contemplam dados estatísticos do Sistema Ouvidoria, do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP), as quais estão em conformidade com o estabelecido no Acordo de Cooperação Técnica nº 47/2024 celebrado entre a União, por meio da Controladoria Geral da União - CGU, e a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – ATRICON.

### **1. Manifestações**

Os prazos para atendimento às manifestações estão em conformidade com o estabelecido na Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011 e com o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – Lei nº 13.460/2017.

### **2. Índices de satisfação**

- Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;
- Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas obtidas;
- Índice de Satisfação dos Usuários com o prazo de resposta da manifestação.

### **3. Canais de recebimento de manifestações**

O atendimento prestado pela Ouvidoria inicia-se no recebimento das manifestações através do Portal da Ouvidoria na página do TCMSP, presencialmente, por e-mail, por telefone ou por meio de carta.

Dos canais de recebimento de manifestações 119 (cento e dezenove) foram recebidas por e-mail, 5 (cinco) por carta via correio, 1 (um) por telefone e 2.400 (dois mil e quatrocentos) pelo link da página do TCMSP.

### **4. Classificação das manifestações**

- Pedidos de Informação baseados na LAI;

- Manifestações próprias de Ouvidoria classificadas como: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Consulta, Sugestão, Elogio e o Simplifique.

Nos meses de janeiro a dezembro de 2024 foram analisadas 2.525 (dois mil quinhentos e vinte e cinco) manifestações, sendo 1.371 (mil trezentos e setenta e um) relacionadas às Ouvidorias de Órgãos Federais, Estaduais ou de outros Municípios, estando portanto fora das atribuições constitucionais desta Corte de Contas, contudo todas foram tratadas e encaminhadas às respectivas Ouvidorias competentes e 1.154 (mil cento e cinquenta e quatro) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	<b>48</b>
RECURSO - LAI	<b>4</b>
CONSULTA	<b>3</b>
DENÚNCIA	<b>307</b>
ELOGIO	<b>10</b>
RECLAMAÇÃO	<b>562</b>
SOLICITAÇÃO	<b>216</b>
SUGESTÃO	<b>4</b>

Fonte: Sistema Ouvidoria e Fala.BR

a) Dos 48 (quarenta e oito) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, 46 (quarenta e seis) foram atendidos e 2 (dois) encontram-se em análise dentro do prazo;

b) Das 1.106 (mil cento e seis) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 1.103 (mil e cento e três) foram concluídas e 3 (três) estão em análise aguardando resposta das Unidades responsáveis;

c) Das 1.154 (mil cento e cinquenta e quatro) manifestações, 250 (duzentas e cinquenta) foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 904 (novecentos e quatro) pelo Sistema Fala.BR da CGU.

## 5. Pesquisa de Satisfação

Do total, 28 (vinte e oito) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação e obtivemos o seguinte resultado:

Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;

SATISFAÇÃO	QUANTIDADE
Muito satisfeito	22
Satisfeito	3
Pouco satisfeito	2
Muito insatisfeito	1

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	19
Bom	4
Regular	2
Ruim	3

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários com o prazo de resposta da Ouvidoria;

PRAZO	QUANTIDADE
Antes do tempo	16
Tempo esperado	10
Demorou	2

Fonte: Sistema Ouvidoria