

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 1º TRIMESTRE 2026

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 52 (cinquenta e dois) foram recebidas por e-mail, e 79 (setenta e nove) pelo link da página do TCMSP.

4. Classificação das manifestações

4.1 - Pedidos de Informação baseados na LAI;

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

Nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2026 foram analisadas 131 (cento e trinta e um) manifestações, sendo 06 (seis) 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 125 (cento e vinte e cinco) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	15
DENÚNCIA	63
ELOGIO	01
RECLAMAÇÃO	06
REPRESENTAÇÃO	10
SOLICITAÇÃO	28
SUGESTÃO	02

Fonte: Sistema Ouvidoria

- a) Dos 15 (quinze) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, 13 (treze) foram atendidos e 02 (dois) encontram-se em análise dentro do prazo;
- b) Das 110 (cento e dez) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 98 (noventa e oito) foram concluídas e 12 (doze) estão em análise;
- c) Todas as manifestações foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP.

5. Pesquisa de Satisfação

Do total, 12 (doze) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação e obtivemos o seguinte resultado:

Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;

ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Muito satisfeito	04
Satisfeito	05
Insatisfeito	01
Muito insatisfeito	02

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	09
Ruim	03

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	QUANTIDADE
Antes do tempo	06
Tempo esperado	02
Demorou muito	04

Fonte: Sistema Ouvidoria