

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 2º TRIMESTRE 2024

As atividades espelhadas neste relatório contemplam dados estatísticos do Sistema Ouvidoria, do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP) e do Fala.BR, da Controladoria Geral da União (CGU), as quais estão em conformidade com o estabelecido no Acordo de Cooperação nº 16/2019 celebrado entre a CGU, a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON) e a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV).

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, 32 (trinta e dois) foram recebidas por e-mail, 01 (um) via correio, 01 (um) via telefone e 801 (oitocentos e um) 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 abril, maio e junho de 2024 foram analisadas 835 (oitocentos e trinta e cinco) manifestações, sendo 476 (quatrocentos e setenta e 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 359 (trezentos e cinquenta e nove) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	18
DENÚNCIA	74
ELOGIO	05
RECLAMAÇÃO	194
SOLICITAÇÃO	66
SUGESTÃO	02

Fonte: Sistema Ouvidoria e Fala.BR

a) Dos 18 (dezoito) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, 16 (dezesesseis) foram atendidos e 2 (dois) encontram-se em análise dentro do prazo;

b) Das 341 (trezentas e quarenta e uma) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 333 (trezentas e trinta e três) foram concluídas e 8 (oito) estão em análise;

c) Das 359 (trezentos e cinquenta e nove) manifestações, 78 (setenta e oito) foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 281 (duzentas e oitenta e uma) pelo Sistema Fala.BR da CGU.

5. Pesquisa de Satisfação

Do total, 10 (dez) 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	6
Satisfeito	3
Insatisfeito	1

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	4
Bom	3
Regular	1
Ruim	2

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	QUANTIDADE
Antes do tempo	4
Tempo esperado	5
Demorou	1

Fonte: Sistema Ouvidoria