

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL

As atividades aqui espelhadas, contemplam dados estatísticos e dados referentes à pesquisa de satisfação pelo Sistema Ouvidoria do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP) e do Sistema 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 atendimentos 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. Recebimento de manifestações

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

4. Classificação das manifestações recebidas

- a) Pedidos de Informação baseados na LAI,
- b) Manifestações próprias de Ouvidoria que classificam-se como: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Consulta, Sugestão, Elogio e o Simplifique.

Anual de 2023

Nos meses de janeiro a dezembro de 2023 foram analisadas 1.565 (mil e quinhentas e sessenta e cinco) manifestações, sendo 967 (novecentas e setenta e sete) manifestações relacionadas às Ouvidorias de outros Órgãos e 598 (quinhentas e noventa e oito) manifestações de competência do TCMSP, conforme segue:

Quadro 4.1 - Número de Manifestações por tipo - anual

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	45
CONSULTA	06
CONVITE	01
DENÚNCIA	138
RECLAMAÇÃO	135
SOLICITAÇÃO	259
ELOGIO	07
SUGESTÃO	07

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

- a) Dos 45 (quarenta e cinco) Pedidos de Informação amparados pela LAI, 38 (trinta e oito) foram atendidos no prazo estipulado pela Lei e 7 (sete) foram atendidos fora do prazo, obtendo um percentual de 100% das manifestações analisadas;
- b) Das 553 (quinhentas e cinquenta e três) manifestações próprias de Ouvidoria baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 539 (quinhentas e trinta e nove) foram atendidas dentro do prazo estipulado pela Lei, 12 (doze) foram atendidas fora do prazo e 2 em análise aguardando resposta da Unidade responsável, obtendo assim um percentual de atendimento de 100% das manifestações analisadas;

- c) Do total das 598 (quinhentas e noventa e oito) manifestações, 291 (duzentas e noventa e uma) foram tratadas através do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 307 (trezentas e sete) manifestações pelo Sistema Fala.BR da CGU.

5. Pesquisa de Satisfação

Do total das manifestações analisadas no ano de 2023, obtivemos o seguinte resultado:

Quadro 5.1 - Satisfação dos Usuários com o atendimento - anual

SATISFAÇÃO	Quantidade
MUITO SATISFEITO	37
SATISFEITO	03
POUCO SATISFEITO	02
INSATISFEITO	03

Fonte: Sistema Ouvidoria

Quadro 5.2 - Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas - anual

QUALIDADE	Quantidade
ÓTIMO	34
BOM	07
REGULAR	03
RUIM	01

Fonte: Sistema Ouvidoria

Quadro 5.3 - Satisfação dos Usuários com o prazo de resposta - anual

PRAZO	Quantidade
ANTES DO TEMPO	25
NO TEMPO	17
DEMOROU	03

Fonte: Sistema Ouvidoria