

RELATÓRIO DE ATIVIDADES TRIMESTRAL – QUARTO TRIMESTRE 2022

APRESENTAÇÃO

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. Canais de 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.

Dos canais de comunicação 38% das manifestações foram recebidas por e-mail, 61% pelo link da página do TCMSP e 1% por meio de correspondência.

4. Classificação das manifestações recebidas

Os Pedidos de Informação baseados na LAI, assim como as demandas próprias de Ouvidoria, classificam-se como: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Consulta, Sugestão, Elogio e o Simplifique.

Nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2022 foram analisadas 189 manifestações, sendo 56% (108) demandas relacionadas às Ouvidorias de outros Órgãos Federais ou Estaduais estando, portanto fora das atribuições constitucionais desta Corte de Contas, contudo todas foram tratadas e encaminhadas às respectivas Ouvidorias competentes e 81 manifestações de competência do TCMSP, conforme segue:

Quadro 4.1 - Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	14
DENÚNCIA	10
RECLAMAÇÃO	02
SOLICITAÇÃO	53
SUGESTÃO	02

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

- a) 14 Pedidos de Informação amparados pela LAI, todos atendidos dentro do prazo estipulado pela Lei;
- b) 67 manifestações próprias de Ouvidoria, baseados no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público; todas foram atendidas dentro do prazo estipulado pela Lei;
- c) Das 81 manifestações, 70 foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do

TCMSP e 11 manifestações pelo Sistema Fala.BR da CGU;

5. Pesquisa de Satisfação

Do total das manifestações analisadas no período deste relatório, obtivemos o seguinte resultado:

Quadro 5.1 - Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;

SATISFAÇÃO	%
Muito satisfeito	64
Satisfeito	27
Insatisfeito	09

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 5.2 - Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	%
Ótimo	64
Regular	27
Ruim	09

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 5.3 - Índice de Satisfação dos Usuários com o prazo de resposta da Ouvidoria;

PRAZO	%
Antes do tempo	55
No tempo	36
Demorou	09

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR