

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 1º 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, 18 (dezoito) foram recebidas por e-mail e 1.000 (hum mil) 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 2024 foram analisadas 1018 (um mil e dezoito) manifestações, sendo 572 (quinhentas e setenta e dois) 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 446 (quatrocentas e quarenta e seis) de competência do TCMSP, conforme segue:**

**Número de Manifestações por tipo**

<b>TIPO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI</b>	<b>14</b>
<b>CONSULTA</b>	<b>02</b>
<b>DENÚNCIA</b>	<b>114</b>
<b>ELOGIO</b>	<b>04</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>242</b>
<b>RECURSO</b>	<b>03</b>
<b>SOLICITAÇÃO</b>	<b>65</b>
<b>SUGESTÃO</b>	<b>02</b>

Fonte: Sistema Ouvidoria e Fala.BR

- a) Dos 14 (quatorze) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, todos foram atendidos;**
- b) Das 432 (quatrocentas e trinta e dois) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 428 (quatrocentas e vinte e oito) foram concluídas e 04 (quatro) estão em análise;**
- c) Das 446 (quatrocentas e quarenta e seis) manifestações, 45 (quarenta e cinco) foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 401 (quatrocentos e uma) pelo Sistema Fala.BR da CGU.**

## **5. Pesquisa de Satisfação**

Do total, 06 (seis) 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	5
Pouco satisfeito	1

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	5
Regular	1

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	QUANTIDADE
Antes do tempo	3
Tempo esperado	2
Demorou	1

Fonte: Sistema Ouvidoria