

6.1 - OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL - OUVIDORIA

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), estando 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.

1. DAS MANIFESTAÇÕES

Os prazos para atendimentos das manifestações estão em conformidade com o estabelecido na LAI (Lei de Acesso à Informação), Lei 12.527/2011 e com o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei 13.460/2017.

2. DOS 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 com o prazo de resposta da manifestação.

3. O RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O atendimento prestado pela Ouvidoria do TCMSP se inicia a partir do recebimento da manifestação pelo Portal da Ouvidoria, na página do TCMSP, presencialmente, por telefone ou por meio de carta enviada à Ouvidoria.

4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

São os Pedidos de Informação baseados na LAI, e as demandas próprias de Ouvidoria, que se caracterizam como Denúncia, Reclamação, Solicitação, Consulta, Sugestão, Elogio e o Simplifique.

Quadro 4.1 - Número de Manifestações por tipo;

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	23
DENÚNCIA	63
RECLAMAÇÃO	18
SOLICITAÇÃO	199
CONSULTA	01
SUGESTÃO	02

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

No período em questão, foram analisadas 1926 manifestações, sendo 1620 delas, referentes a outros Órgãos, na sua grande maioria, sobre solicitações de informações ou reclamações sobre o Auxílio Emergencial do Governo Federal, as quais foram em sua totalidade tratadas e encaminhadas ao Ministério da Cidadania ou à Caixa Econômica Federal.

De competência do TCMSP, foram analisadas 306 manifestações, sendo:

- a) dos 23 Pedidos de Informação amparados pela LAI, 16 foram atendidos dentro do prazo estipulado pela Lei e 07 fora do prazo, obtendo assim um percentual de 72,5% de atendimento no prazo, porém todas foram concluídas;
- b) das 283 manifestações próprias de Ouvidoria, baseados no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, todas foram atendidas dentro do prazo estipulado pela Lei, obtendo assim um percentual de 100%;
- c) das 306 manifestações, 250 foram tratadas através do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 56 manifestações pelo Sistema Fala.BR da CGU;

d) dos canais de comunicação, 39% das manifestações foram recebidas por e-mail, 60% pelo Link da página e 1% através de correspondência.

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	66
Satisfeito	17,5
Pouco satisfeito	16,5

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 5.2 - Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas;

Qualidade	%
Ótimo	58
Bom	14
Regular	14
Ruim	14

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 5.3 - Índice de satisfação com o prazo de resposta da Ouvidoria.

Prazo	%
Antes do tempo	58
No tempo	33
Demorou	09

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR