

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 3º TRIMESTRE 2025

As atividades espelhadas neste relatório contemplam dados estatísticos do Sistema Ouvidoria, do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP), as quais estão em conformidade com o estabelecido no Acordo de Cooperação Técnica nº 47/2024 celebrado entre a União, por meio da Controladoria Geral da União - CGU, e a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil – ATRICON.

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 40 (quarenta) foram recebidas por e-mail, e 71 (setenta e um) pelo link da página do TCMSP e 01 (um) pelo correio.

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 julho, agosto e setembro de 2025 foram analisadas 112 (cento e doze) manifestações, sendo 05 (cinco) 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 107 (cento e sete) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	06
CONSULTA	01
DENÚNCIA	47
RECLAMAÇÃO	07
SOLICITAÇÃO	44
SIMPLIFIQUE	01
SUGESTÃO	01

Fonte: Sistema Ouvidoria

- a) Dos 06 (seis) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, 04 (quatro) foram atendidos e 02 (dois) encontram-se em análise dentro do prazo;
- b) Das 101(cento e um) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 97 (noventa e sete) foram concluídas e 04 (quatro) estão em análise;
- c) Todas as manifestações foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP.

5. Pesquisa de Satisfação

Do total, 07 (sete) manifestantes responderam à pesquisa de satisfação e obtivemos o seguinte resultado:

Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;

ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Muito satisfeito	02
Satisfeito	02
Regular	02
Muito insatisfeito	01

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	02
Bom	03
Regular	01
Ruim	01

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	QUANTIDADE
Antes do tempo	03
Tempo esperado	02
Demorou muito	02

Fonte: Sistema Ouvidoria