

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 1º 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 41 (quarenta e um) foram recebidas por e-mail, e 71 (setenta e um) 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 2025 foram analisadas 112 (cento e doze) manifestações, sendo 11 (onze) 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 101 (cento e dois) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

| TIPO | QUANTIDADE |
|----------------------------|------------|
| PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI | 12 |
| DENÚNCIA | 49 |
| RECLAMAÇÃO | 05 |
| SOLICITAÇÃO | 34 |
| SUGESTÃO | 01 |

Fonte: Sistema Ouvidoria

- a) Dos 12 (doze) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, 07 (sete) foram atendidos e 05 (cinco) encontram-se em análise dentro do prazo;
- b) Das 89 (oitenta e nove) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 87 (oitenta e sete) foram concluídas e 02 (duas) estão em análise;
- c) Todas as manifestações foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP.

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;

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

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

| QUALIDADE | QUANTIDADE |
|-----------|------------|
| Ótimo | 02 |
| Bom | 01 |
| Regular | 01 |
| Ruim | 02 |

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 | 01 |

Fonte: Sistema Ouvidoria