

RELATÓRIO DE ATIVIDADES TRIMESTRAL – TERCEIRO TRIMESTRE 2022

APRESENTAÇÃO

As atividades aqui espelhadas, do 3º trimestre do ano de 2022, 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 28% das manifestações foram recebidas por e-mail, 68% pelo Link da página do TCMSP, 1% por meio de correspondência e 3% por contato telefônico.

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 julho, agosto e setembro de 2022 foram analisadas 227 manifestações, sendo 54% (123) 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 104 manifestações de competência do TCMSP, conforme segue:

Quadro 1 - Número de Manifestações por tipo;

| TIPO | QUANTIDADE |
|----------------------------|------------|
| PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI | 12 |
| DENÚNCIA | 16 |
| RECLAMAÇÃO | 07 |
| SOLICITAÇÃO | 69 |

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

- a) 12 Pedidos de Informação amparados pela LAI; desses, 10 (dez) foram atendidos dentro do prazo estipulado pela Lei, 01 (uma) em análise e 01 (uma) não foi atendida no prazo legal;
- b) 92 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 104 manifestações: 83 foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 21 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 6.2 - Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;

| SATISFAÇÃO | % |
|------------------|----|
| Muito satisfeito | 59 |
| Satisfeito | 17 |
| Pouco satisfeito | 12 |
| Insatisfeito | 12 |

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 6.3 - Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

| QUALIDADE | % |
|-----------|------|
| Ótimo | 41 |
| Bom | 23,5 |
| Regular | 12 |
| Ruim | 23,5 |

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 6.4 - Índice de Satisfação dos Usuários com o prazo de resposta da Ouvidoria;

| PRAZO | % |
|----------------|----|
| Antes do tempo | 47 |
| No tempo | 29 |
| Demorou | 24 |

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR