TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 3º TRIMESTRE 2026

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 n° 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 n° 12.527/2011 e com o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – Lei n° 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 01 (um) por correio, 48 (quarenta e oito) foram recebidas por e-mail, 108 (cento e oito) 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 julho, agosto e setembro de 2026 foram analisadas 157 (cento e cinquenta e sete) manifestações, sendo 04 (quatro) 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 153 (cento e cinquenta e três) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	**12**
CONSULTA	**01**
DENÚNCIA	**88**
RECLAMAÇÃO	**10**
RECURSO	**01**
REPRESENTAÇÃO	**15**
SOLICITAÇÃO	**25**
SUGESTÃO	**01**

Fonte: Sistema Ouvidoria

a) Dos 12 (doze) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, todos foram atendidos dentro do prazo;

b) Das 141 (cento e quarenta e um) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 120 (cento e vinte) foram concluídas e 21 (vinte e um) estão em análise;

c) Todas as manifestações foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP.

5. Pesquisa de Satisfação

Do total, 11 (onze) 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	06
Insatisfeito	01
Muito insatisfeito	04

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	04
Bom	02
Ruim	05

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	QUANTIDADE
Antes do tempo	04
Tempo esperado	04
Demorou muito	03

Fonte: Sistema Ouvidoria