

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 2º 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 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 46 (quarenta e seis) foram recebidas por e-mail, e 94 (noventa e quatro) 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 abril, maio e junho de 2026 foram analisadas 140 (cento e quarenta) manifestações, sendo 09 (nove) 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 131 (cento e trinta e um) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	<b>09</b>
CONSULTA	<b>01</b>
DENÚNCIA	<b>72</b>
RECLAMAÇÃO	<b>08</b>
RECURSO	<b>01</b>
REPRESENTAÇÃO	<b>04</b>
SOLICITAÇÃO	<b>36</b>

Fonte: Sistema Ouvidoria

- a) Dos 09 (nove) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, todos foram atendidos dentro do prazo;
- b) Das 122 (cento e vinte e dois) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 111 (cento e onze) foram concluídas e 11 (onze) 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	03
Satisfeito	02
Insatisfeito	01
Regular	01
Muito insatisfeito	04

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	03
Bom	03
Regular	01
Ruim	04

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	QUANTIDADE
Antes do tempo	03
Tempo esperado	06
Demorou muito	02

Fonte: Sistema Ouvidoria