

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 1º TRIMESTRE 2024

As atividades espelhadas neste relatório contemplam dados estatísticos do Sistema Ouvidoria, do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP) e do 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 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, 18 (dezoito) foram recebidas por e-mail e 1.000 (hum mil) 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 2024 foram analisadas 1018 (um mil e dezoito) manifestações, sendo 572 (quinhentas e setenta e dois) 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 446 (quatrocentas e quarenta e seis) de competência do TCMSP, conforme segue:

Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	14
CONSULTA	02
DENÚNCIA	114
ELOGIO	04
RECLAMAÇÃO	242
RECURSO	03
SOLICITAÇÃO	65
SUGESTÃO	02

Fonte: Sistema Ouvidoria e Fala.BR

- a) Dos 14 (quatorze) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, todos foram atendidos;**
- b) Das 432 (quatrocentas e trinta e dois) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 428 (quatrocentas e vinte e oito) foram concluídas e 04 (quatro) estão em análise;**
- c) Das 446 (quatrocentas e quarenta e seis) manifestações, 45 (quarenta e cinco) foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 401 (quatrocentos e uma) pelo Sistema Fala.BR da CGU.**

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;

SATISFAÇÃO	QUANTIDADE
Muito satisfeito	5
Pouco satisfeito	1

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	5
Regular	1

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	QUANTIDADE
Antes do tempo	3
Tempo esperado	2
Demorou	1

Fonte: Sistema Ouvidoria