

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES - OUVIDORIA – 4º TRIMESTRE 2024**

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 32 (trinta e dois) foram recebidas por e-mail, 02 (dois) por carta via correio e 209 (duzentos e nove) 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 outubro, novembro e dezembro de 2024 foram analisadas 243 (duzentos e quarenta e três) manifestações, sendo 104 (cento e 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 139 (cento e trinta e nove) 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>58</b>
RECLAMAÇÃO	<b>32</b>
SOLICITAÇÃO	<b>39</b>

Fonte: Sistema Ouvidoria e Fala.BR

- a) Dos 09 (nove) Pedidos de Acesso à Informação amparados pela LAI, 07 (sete) foram atendidos dentro do prazo e 02 (dois) encontram-se em análise dentro do prazo;
- b) Das 130 (cento e trinta) manifestações próprias de Ouvidoria, baseadas no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, 127 (cento e vinte e sete) foram concluídas e 3 (três) estão em análise;
- c) Das 139 (cento e trinta e nove) manifestações, 78 (setenta e oito) foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 61 (sessenta e um) pelo Sistema Fala.BR da CGU.

## 5. Pesquisa de Satisfação

Do total, 07 (sete) 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	6
Muito insatisfeito	1

Fonte: Sistema Ouvidoria

Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	QUANTIDADE
Ótimo	5
Bom	1
Ruim	1

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	QUANTIDADE
Antes do tempo	5
Tempo esperado	2

Fonte: Sistema Ouvidoria