

Relatório de Atividades

RELATÓRIO ANUAL DE 2020

Apresentação

Em cumprimento a legislação vigente e em respeito ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, apresentamos o Relatório de Atividades do ano de 2020.

As atividades aqui espelhadas contemplam dados estatísticos e dados referentes à pesquisa de satisfação obtidos através dos Sistemas, Ouvidoria do Tribunal de Contas do Município de São Paulo e Fala-BR da Controladoria Geral da União, em conformidade com o Acordo de Cooperação nº 16/2019, celebrado entre a Controladoria Geral da União e a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil e a Rede Nacional de Ouvidorias.

1. DAS DEMANDAS

Com o incremento de novas diretrizes no tratamento das demandas e conhecimento do novo Sistema, o estabelecimento de Meta temporal para atendimento das Demandas e Indicadores de Desempenho estabelecido no Relatório Anual de 2019, foi substituído, qual seja:

- Pedidos de Informação – LAI - 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias - em atendimento a LAI– Lei 12.527/11;
- Denúncias, Reclamações, Solicitações, Sugestões, Simplifique e Elogios– atendidas pelo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público- Lei 13.460/17 – 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias.

O Pedido de Informação pela LAI deve ser atendido no prazo estipulado pela Lei e a meta de atendimento desse tipo de demanda pela Ouvidoria do TCMSP é de 100% das demandas.

As Denúncias, por sua característica investigativa, poderá ter, em alguns casos, o não cumprimento do prazo estabelecido na Lei. Há entendimentos na Rede Nacional de Ouvidorias sobre esses casos, motivo pelo qual determinamos como meta um atendimento de 90% dessas demandas no prazo.

2. DOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

- 2.1.** Índice de satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria;
- 2.2.** Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas obtidas;
- 2.3.** Índice de satisfação com o prazo de resposta da manifestação.

3. RECEBIMENTO DAS DEMANDAS

O atendimento prestado pela Ouvidoria do TCMSP se inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos caminhos disponíveis:

- a) Portal da Ouvidoria, mediante o preenchimento de formulário eletrônico, conforme às opções de manifestações, como segue:

Acesso à Informação:

Solicite acesso a informações sobre material produzido ou custodiado no âmbito da competência do TCMSP.

Denúncias:

Comunicações de irregularidades ou ilegalidades ocorridas na administração pública.

Elogios:

Manifestações de apreço, reconhecimento ou satisfação relacionada ao atendimento ou serviço prestado.

Reclamações/Críticas:

Manifestações de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou de servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

Simplifique:

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.

Solicitação:

Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

Sugestões:

Manifestações que apresentem uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica.



- b) Presencialmente: até 20 de Março o atendimento presencial era feito de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h30, porém com o advento da Pandemia, esse tipo de atendimento passou a ser feito por agendamento através do telefone (11) 5080-1980.
- c) Telefone: de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h30, por meio do número (11) 5080-1980.
- d) Envio de carta à Ouvidoria do TCMSP.
- e) Utilizando o endereço eletrônico: ouvidoria@tcm.sp.gov.br.

4. ANÁLISE DAS DEMANDAS

Ao receber a manifestação, os Sistemas Ouvidoria e Fala.BR informam ao demandante o número de protocolo de atendimento. É feita a análise preliminar da manifestação, podendo ocorrer uma resposta imediata ao solicitante, se já houver entendimentos conclusivos já oferecidos pelas Unidades Técnicas do TCMSP ou, na necessidade de novos esclarecimentos ou novos tipos de pedidos, o encaminhamento é feito à Presidência, que posteriormente a encaminhará ao Gabinete responsável pelo assunto ou à Unidade Técnica competente.

5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

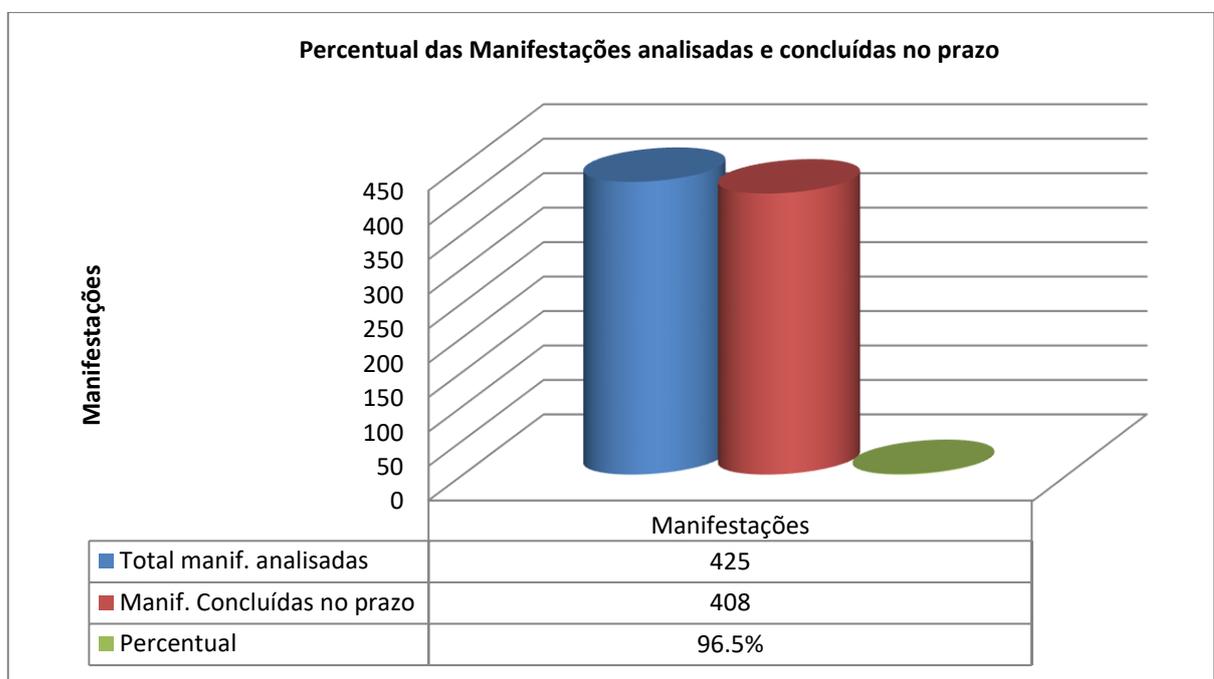
No período em questão foram analisadas 3184 manifestações, sendo 2759 delas referentes a outros Órgãos, na sua grande maioria, sobre solicitações de informações ou reclamações sobre o Auxílio Emergencial do Governo Federal, as quais foram em sua totalidade tratadas e encaminhadas ao Ministério da Cidadania, à Caixa Econômica Federal ou ao Órgão competente.

Das 425 manifestações que foram de competência do TCMSP, 59 manifestações referem-se a pedidos de informações – LAI e 366 outras manifestações de Ouvidoria.

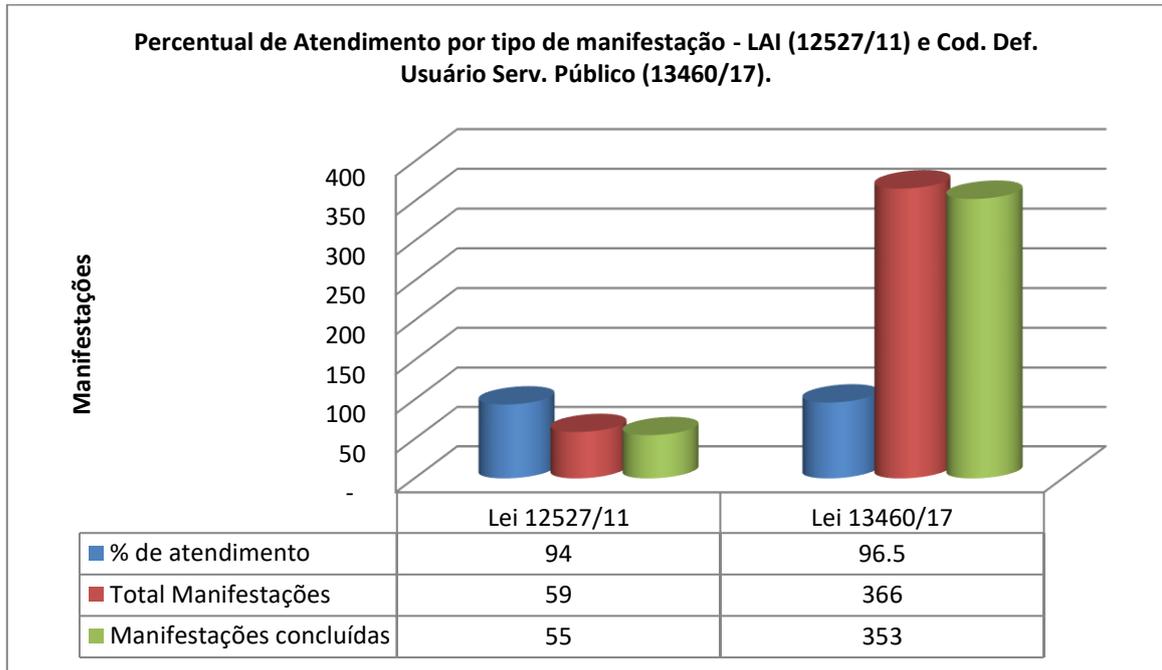
Cabe ressaltar que tiveram seus prazos cumpridos 94% das demandas analisadas em atendimento a LAI-Lei 12.527/11 e 96,5% em atendimentos ao Código de Defesa do Usuário do Serviço Público-Lei 13.460/17, sendo 100% das demandas respondidas.

Não foi atingido aqui a meta de 100% de atendimento das demandas de LAI dentro do prazo estipulado pela Lei, devido a complexidade dos assuntos envolvidos, porém todas elas tiveram a solicitação encerrada.

Para efeito de análise, excluiremos as 2759 demandas oriundas do Sistema Fala.BR que se referiam a outros órgãos, que apesar de devidamente tratadas não retratam a realidade do papel fiscalizatório do TCMSP.



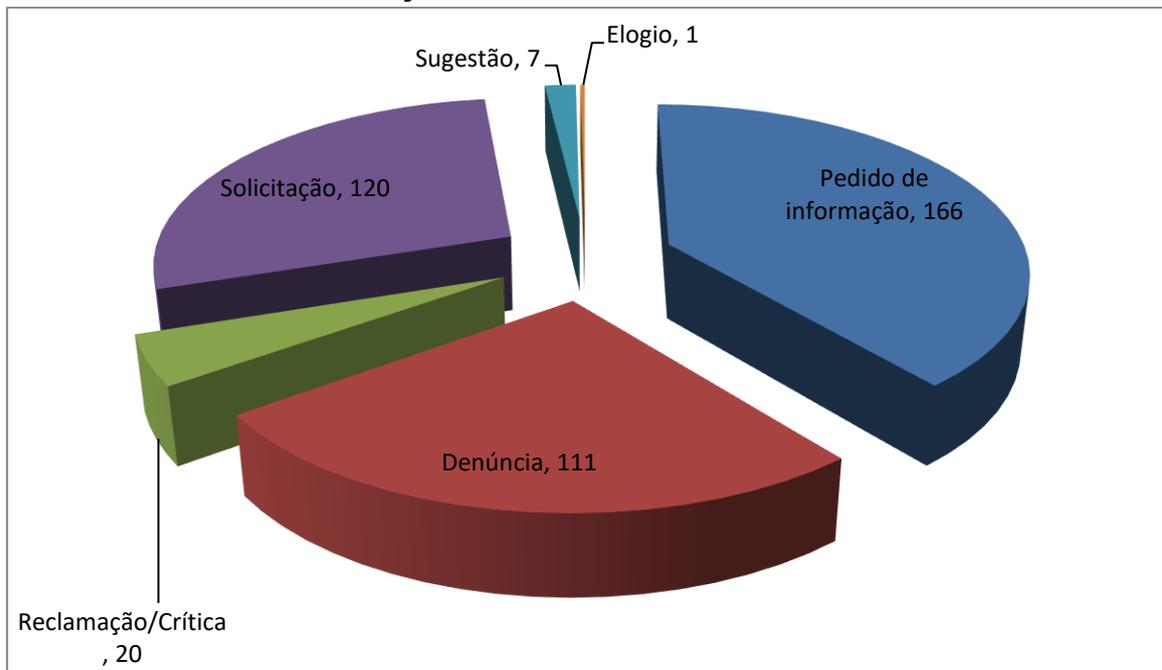
Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR



Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Das manifestações recebidas, 166 foram de Pedidos de Informação, 111 Denúncias, 20 Reclamações/Críticas, 120 Solicitações, 07 Sugestões e por fim 01 Elogio, conforme gráfico abaixo.

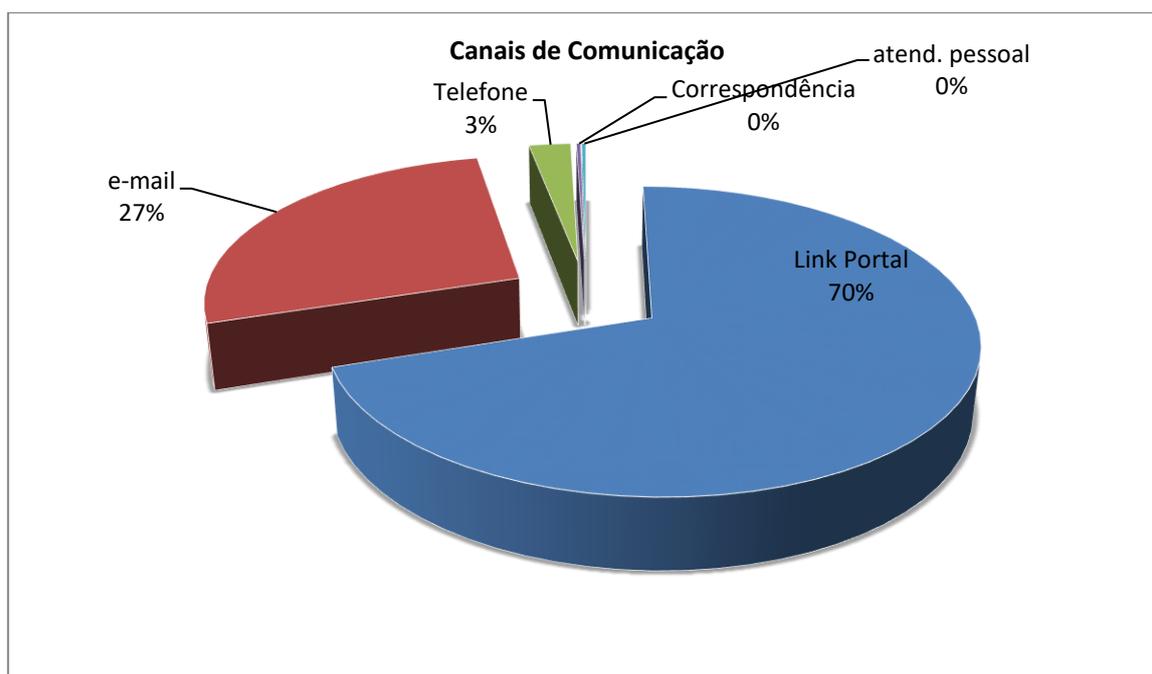
NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA



Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Dos canais de comunicação existentes, o maior número de manifestações se dá através do Portal, seguido pelo recebimento de e-mail, contato telefônico, havendo nesse período o recebimento de 01 (uma) manifestação por correspondência e 01 (uma) manifestação por atendimento pessoal, conforme se verifica no gráfico abaixo:

CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Lembrando que qualquer cidadão, partido político, associação ou sindicato é parte legítima para, na forma da lei, denunciar irregularidades ou ilegalidade perante os Tribunais de Contas, conforme dispõe art. 74, § 2º, da Constituição da República.

Por fim as demandas que não eram de competência deste Tribunal de Contas do Município de São Paulo, foram encaminhadas às Ouvidorias competentes para solução da mesma desde que preenchidos todos os requisitos para sua recepção.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

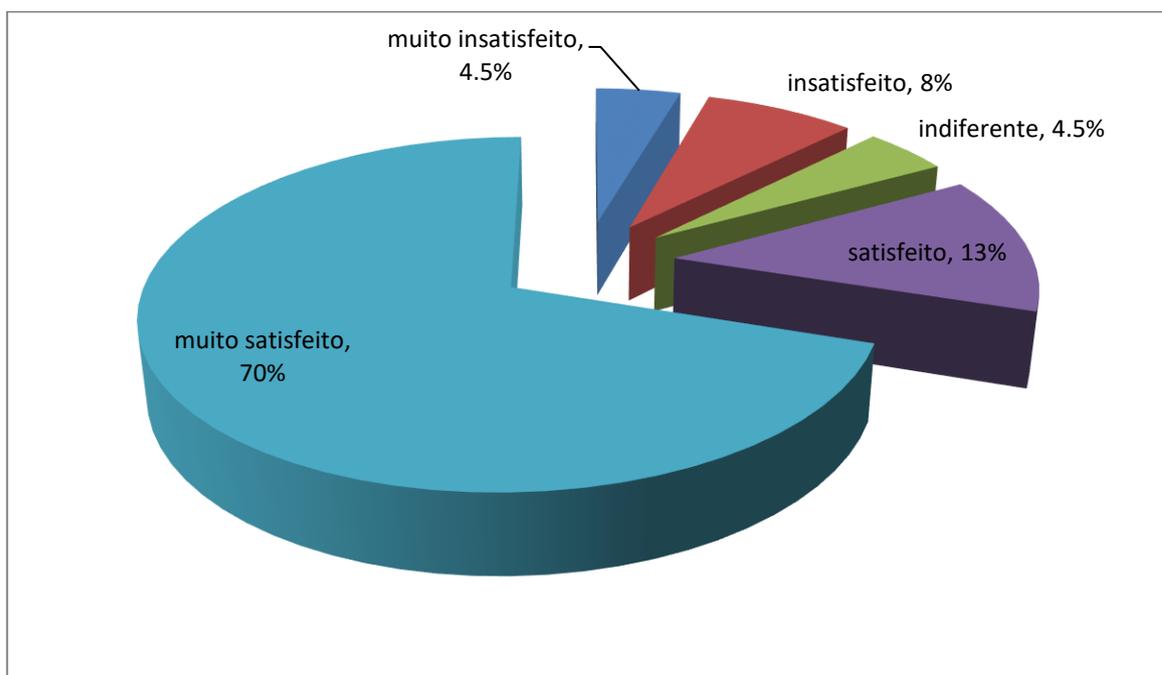
Através da pesquisa de satisfação é possível de forma eficiente, saber se atendemos a contento o demandante, usando seu resultado para constante melhoria.

Das 425 manifestações analisadas, obtivemos 67 retornos através da pesquisa de satisfação, ou seja, 16% dos manifestantes responderam ao questionário, o qual nos ajudará aprimorar nossas atividades, conforme segue:

- a. Índice de satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria.
- b. Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas obtidas.
- c. Índice de satisfação com o prazo de resposta da Ouvidoria.

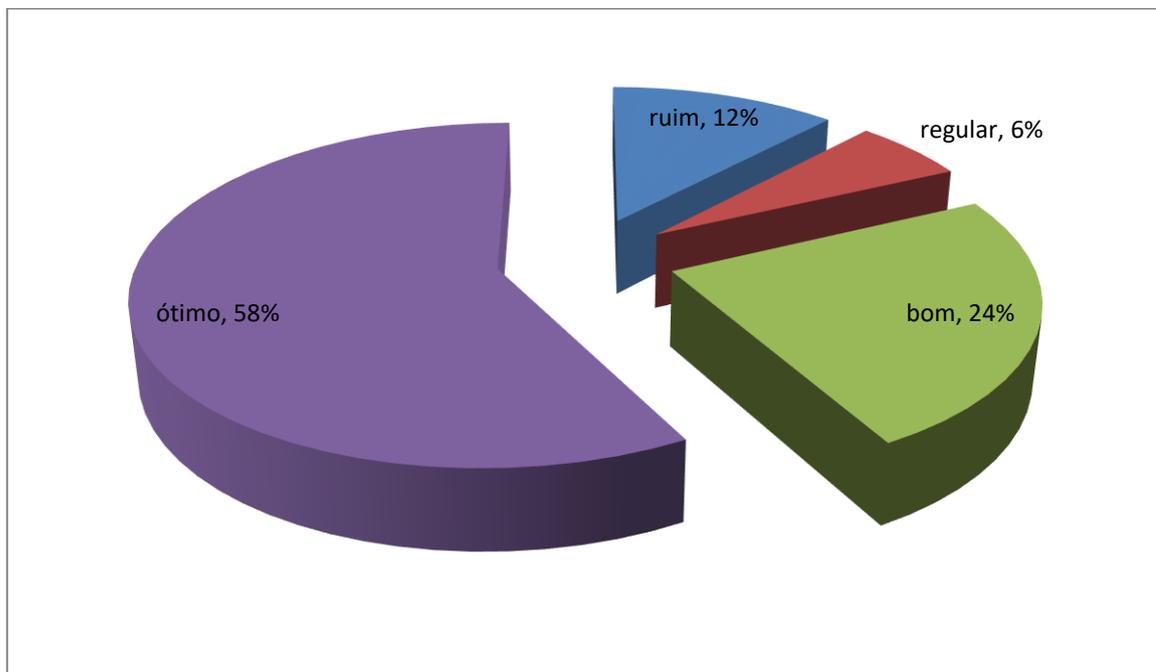
Seguem abaixo os gráficos extraídos com os dados obtidos do Sistema Ouvidoria e Fala.BR:

- a. Índice de satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria.



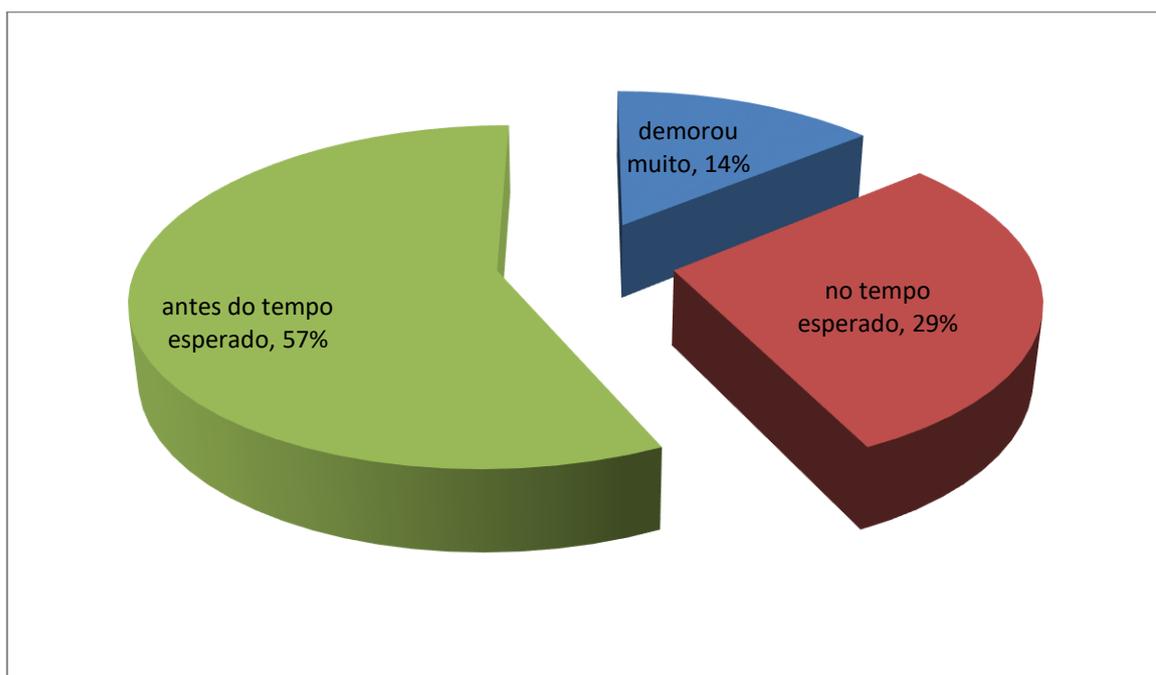
Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

b. Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas obtidas



Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

c. Índice de satisfação com o prazo de resposta da Ouvidoria.



Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

7. CONCLUSÃO

Após análise do presente relatório, constata-se que:

1. Das Demandas:

- a) A melhora no índice de atendimento nos prazos estipulados nas Leis no ano de 2020 se deu devido ao entendimento, junto à Controladoria Geral da União, de que as demandas teriam sua conclusão efetivada pela Ouvidoria no momento em que a Unidade Técnica do TCMSP iniciasse efetivamente algum ato referente à manifestação, podendo então encerra-la junto ao solicitante, informando que o TCMSP estaria tomando as medidas cabíveis para apuração/atendimento da mesma.

As demandas assim encerradas sem o efetivo desfecho continuam sendo monitoradas pela Ouvidoria do TCMSP, que quando findada, o resultado será informado ao solicitante.

- b) Entendemos também como motivo da melhora, as tratativas junto a Presidência, de que a Ouvidoria emitiria avisos aos Gabinetes e Unidades Técnicas do TCMSP quando da proximidade do vencimento do prazo da manifestação.
- c) A melhora no índice geral de atendimento de demandas dentro dos prazos estipulados nas Leis 12.527/11 e 13.460/17 foi de 5,5 pontos percentuais.

2. Dos Índices de Satisfação.

- a) Índice de satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria.
Mantivemos acima de 80% de usuários satisfeitos, melhoramos o índice de insatisfeitos em 4,5% (de 17% em 2019 para 12,5% em 2020).
- b) Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas obtidas.
Alcançamos 82% de satisfação nesse índice (ótimo/bom), comparado com 76% do período anterior e baixamos de 24% para 18% entre os que acharam as respostas regulares ou ruins.
- c) Índice de satisfação com o prazo de resposta da manifestação.
Nesse item, temos que considerar que a melhora de 33% para 57% nos atendimentos antes do prazo, quando o solicitante recebe a resposta antes do prazo esperado, se deve ao fato da já citada providência tomada no item 7.1.a.