

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES TRIMESTRAL – PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2022

APRESENTAÇÃO

As atividades aqui espelhadas contemplam dados estatísticos e dados referentes à pesquisa de satisfação pelo Sistema Ouvidoria do Tribunal de Contas do Município de São Paulo (TCMSP) e do Sistema Fala.BR da Controladoria Geral da União (CGU), estando 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.

1. DAS MANIFESTAÇÕES

Os prazos para atendimentos das 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. DOS 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 com o prazo de resposta da manifestação.

3. DOS CANAIS DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

O atendimento prestado pela Ouvidoria se inicia no recebimento das manifestações pelo Portal da Ouvidoria, na página do TCMSP, presencialmente, por e-mail, por telefone ou por meio de carta.

Dos canais de comunicação, 14,8% das manifestações foram recebidas por e-mail, 84,2% pelo Link da página e 1% através de correspondência.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

São, os Pedidos de Informação baseados na LAI assim como as demandas próprias de Ouvidoria, que se caracterizam como Denúncia, Reclamação, Solicitação, Consulta, Sugestão, Elogio e o Simplifique.

No período em questão, foram analisadas 203 manifestações, sendo 100 delas demandas próprias de Ouvidoria referentes a outros Órgãos, estando, portanto fora das atribuições constitucionais desta Corte de Contas, porém todas foram tratadas e encaminhadas aos Órgãos competentes.

Quadro 4.1 - Número de Manifestações por tipo;

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	10
DENÚNCIA	16
RECLAMAÇÃO	08
SOLICITAÇÃO	68
RECURSO	01

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

De competência do TCMSP, foram analisadas 103 manifestações, sendo:

- a) dos 10 Pedidos de Informação amparados pela LAI, todos foram atendidos dentro do prazo estipulado pela Lei;
- b) das 93 manifestações próprias de Ouvidoria, baseados no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, todas foram atendidas dentro do prazo estipulado pela Lei, obtendo assim um percentual de 100%;
- c) das 103 manifestações, 87 foram tratadas através do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 16 manifestações pelo Sistema Fala.BR da CGU;

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Do total das manifestações analisadas no período deste relatório, obtivemos o seguinte resultado:

Quadro 5.1 - Índice de satisfação dos usuários com o atendimento da Ouvidoria;

Satisfação	%
Muito satisfeito	64
Satisfeito	18
Pouco satisfeito	18

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 5.2 - Índice de satisfação dos usuários na qualidade das respostas;

Qualidade	%
Ótimo	82
Bom	9
Ruim	9

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 5.3 - Índice de satisfação com o prazo de resposta da Ouvidoria.

Prazo	%
Antes do tempo	82
No tempo	9
Demorou	9

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR