

RELATÓRIO DE ATIVIDADES TRIMESTRAL – SEGUNDO TRIMESTRE 2022

APRESENTAÇÃO

As atividades aqui espelhadas, do 2º trimestre do ano de 2022, 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), 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 atendimentos 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 pelo Portal da Ouvidoria na página do TCMSP, presencialmente, por e-mail, por telefone ou por meio de carta.

Dos canais de comunicação 14% das manifestações foram recebidas por e-mail, 84% pelo Link da página do TCMSP, 1% por meio de correspondência e 1% por contato telefônico.

4. Classificação das manifestações recebidas

Os Pedidos de Informação baseados na LAI, assim como as demandas próprias de Ouvidoria, classificam-se como: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Consulta, Sugestão, Elogio e o Simplifique.

Nos meses de abril, maio e junho de 2022 foram analisadas 171 manifestações, sendo 57,9% (99) demandas relacionadas às Ouvidorias de outros Órgãos, Federais ou Estaduais, estando portanto fora das atribuições constitucionais desta Corte de Contas, contudo todas foram tratadas e encaminhadas as respectivas Ouvidorias competentes.

Quadro 1 - Número de Manifestações por tipo;

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	05
DENÚNCIA	18
RECLAMAÇÃO	04
SOLICITAÇÃO	44
ELOGIO	01

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Da competência do TCMSP, foram analisadas 72 manifestações:

- a) 05 Pedidos de Informação amparados pela LAI; todos foram atendidos dentro do prazo estipulado pela Lei;
- b) 67 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 72 manifestações: 62 foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 10 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 2 - Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;

SATISFAÇÃO	%
Muito satisfeito	86
Satisfeito	14
Pouco satisfeito	00

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 3 - Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	%
Ótimo	57
Bom	43
Ruim	00

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 4 - Índice de Satisfação dos Usuários com o prazo de resposta da Ouvidoria;

PRAZO	%
Antes do tempo	86
No tempo	14
Demorou	00

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR