

6. COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

6.1. Ouvidoria

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), as quais estão em conformidade com o estabelecido no Acordo de Cooperação nº 16/2019 celebrado entre aCGU, a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (ATRICON) e a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV).

6.1.1. 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.

6.1.2. 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.

6.1.3. 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 52% das manifestações foram recebidas por e-mail e 48% pelo link da página do TCMSP.

6.1.4. 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 janeiro, fevereiro e março de 2023 foram analisadas 209 manifestações, sendo 59% (123) 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 às respectivas Ouvidorias competentes e 86 manifestações de competência do TCMSP, conforme segue:

Quadro 6.1 - Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	05
DENÚNCIA	21
RECLAMAÇÃO	09
SOLICITAÇÃO	48
SUGESTÃO	03

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

- a) 05 Pedidos de Informação amparados pela LAI, todos atendidos dentro do prazo estipulado pela Lei;
- b) 81 manifestações próprias de Ouvidoria, baseados no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público; 01 foi atendida fora do prazo e 80 foram atendidas dentro do prazo estipulado pela Lei;

- c) Das 81 manifestações, 70 foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 11 manifestações pelo Sistema Fala.BR da CGU;

6.1.5. Pesquisa de Satisfação

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

Quadro 6.2 - Índice de Satisfação dos Usuários com o atendimento da Ouvidoria;

SATISFAÇÃO	%
Muito satisfeito	75
Bem satisfeito	12,5
Satisfeito	12,5

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 6.3 - Índice de Satisfação dos Usuários na qualidade das respostas;

QUALIDADE	%
Ótimo	75
Bom	12,5
Regular	12,5

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

Quadro 6.4 - Índice de Satisfação dos Usuários com o prazo de resposta da Ouvidoria;

PRAZO	%
Antes do tempo	62,5
No tempo	25
Demorou	12,5

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR