

## **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 30% das manifestações foram recebidas por e-mail, 1% por correio, 3,5% por telefone e 65,5% pelo link da página do TCMSP.

#### **6.1.4. Classificação das manifestações recebidas**

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

Nos meses de abril, maio e junho de 2023 foram analisadas 324 manifestações, sendo 197 demandas relacionadas às Ouvidorias de outros Órgãos, portanto fora das atribuições constitucionais desta Corte de Contas, contudo todas foram tratadas e encaminhadas às respectivas Ouvidorias competentes e 127 manifestações de competência do TCMSP, conforme segue:

Quadro 6.1 - Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO - LAI	08
CONSULTA	01
DENÚNCIAS	16
RECLAMAÇÕES	05
SOLICITAÇÕES	96
SUGESTÃO	01

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

- a) Dos 08 (oito) Pedidos de Informação amparados pela LAI, 06 (seis) foram atendidas dentro do prazo estipulado pela Lei e duas não foram concluídas dentro do prazo, entretanto, em aguardo da instrução da Unidade responsável para posterior resposta ao manifestante;

- b) 119 manifestações próprias de Ouvidoria, baseados no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público sendo 99 concluídas dentro do prazo estipulado pela Lei, 10 não concluídas no prazo e 10 em análise.

Esclarecemos que as 10 manifestações não concluídas no prazo ainda não tiveram sua instrução por parte da Unidade Responsável pela matéria.

- c) Das 127 manifestações, 100 foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 27 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	72,2
Bom	22,2
Regular	5,6

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	72
No tempo	28

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR