

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 a CGU, 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 deverão estar 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, 12 das manifestações foram recebidas por e-mail, 42 pelo link da página do TCMSP e 2 por telefone.

6.1.4. Classificação das manifestações recebidas

6.1.4.1. Pedidos de Informação baseados na LAI;

6.1.4.2. Demandas próprias de Ouvidoria que se classificam como: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Consulta, Sugestão, Elogio e o Simplifique.

Nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2023 foram analisadas 723 manifestações, sendo 471 demandas relacionadas às Ouvidorias de outros Órgãos, portanto fora das atribuições constitucionais desta Corte de Contas, contudo todas foram tratadas ou encaminhadas às respectivas Ouvidorias competentes e 252 manifestações de competência do TCMSP, conforme segue:

Quadro 6.1 - Número de Manifestações por tipo

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO - LAI	20
CONSULTA	04
DENÚNCIAS	69
ELOGIOS	05
RECLAMAÇÕES	94
SOLICITAÇÕES	59
SUGESTÃO	01

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

a) Dos 20 (vinte) Pedidos de Informação amparados pela LAI, 16 (dezesesseis) foram atendidos dentro do prazo estipulado pela Lei e 04 (quatro) foram atendidas fora do prazo amparado pela LAI;

b) Foram 232 manifestações próprias de Ouvidoria, baseados no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, sendo 228 concluídas dentro do prazo estipulado pela Lei e 03 em análise e uma não resolvida.

- c) Das 232 manifestações, 36 foram tratadas por meio do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 196 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	14

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

QUALIDADE	
Ótimo	12
Bom	02

Fonte: Sistema Ouvidoria

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

PRAZO	
Antes do tempo	05
Tempo Esperado	09

Fonte: Sistema Ouvidoria