

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), 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.

6.1.1. Manifestações

Os prazos para atendimentos das manifestações estão em conformidade com o estabelecido na LAI (Lei de Acesso à Informação), 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 com o prazo de resposta da manifestação.

6.1.3. Canais de recebimento de manifestações

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

Dos canais de comunicação, 23,7% das manifestações foram recebidas por e-mail, 74,3% pelo Link da página e 1% através de correspondência e 1% por telefone.

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 a dezembro de 2022 foram analisadas 790 manifestações, sendo 430 demandas (54,5%), 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 360 manifestações de competência do TCMSP, conforme segue:

Quadro 6.1 - Número de Manifestações por tipo;

TIPO	QUANTIDADE
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - LAI	41
DENÚNCIA	60
RECLAMAÇÃO	21
SOLICITAÇÃO	234
ELOGIO	01
SUGESTÃO	02
RECURSO	01

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

- a) 41 Pedidos de Informação amparados pela LAI; desses, 40 (quarenta) foram atendidos dentro do prazo estipulado pela Lei, obtendo assim um percentual de 98% de atendimento no prazo e 1 (uma) não atendida no prazo legal, acarretando um percentual de 2%;
- b) 319 manifestações próprias de Ouvidoria, baseados no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público foram atendidas dentro do prazo estipulado pela Lei, obtendo assim um percentual de 100%;

c) do total das 360 manifestações, 302 foram tratadas através do Sistema Ouvidoria do TCMSP e 58 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	68
Satisfeito	19
Pouco satisfeito	7,5
Insatisfeito	5,5

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR

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

QUALIDADE	%
Ótimo	61
Bom	19
Regular	10
Ruim	10

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	67,5

No tempo	22
Demorou	10,5

Fonte: Sistema Ouvidoria e Sistema Fala.BR